रजिस्ट्री सं० डी० एल०-33004/99 REGD. NO. D. L.-33004/99

भारत का राजपत्र
The Gazette of India

असाधारण
EXTRAORDINARY
भाग III—खण्ड 4
PART III—Section 4
प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 259] नई दिल्ली, सोमवार, जुलाई 27, 2015/श्रावण 5, 1937
No. 259] NEW DELHI, MONDAY, JULY 27, 2015/SRAVANA 5, 1937

संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग

(गोवा राज्य और संघ शासित क्षेत्रों के लिए)

अधिसूचना

गुड़गांव, 24 जुलाई, 2015

निष्पादन मानक विनियम

सं. 19/20/2015-सं. वि. वि. आ./1680.—1. प्रस्तावना

1.1 विद्युत अधिनियम, 2003 (2003 का 36) की धारा 57(1), 57(2), 59(1), 86(1)(i) और 142 के साथ पठित धारा 181(1) और 181(2) (जेडए और जेडबी) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए गोवा राज्य और संघ शासित क्षेत्रों के लिए संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग निम्नलिखित विनियम बनाता है:

2. **संक्षिप्त शीर्षक और विस्तार-क्षेत्र**

2.1 इन विनियमों को गोवा राज्य और संघ शासित क्षेत्रों के लिए संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग (वितरण लाइसेंसधारी के लिए निष्पादन मानक) विनियम, 2015 कहा जाएगा।

2.2 ये विनियम संपूर्ण गोवा राज्य और संघ शासित क्षेत्र अंडमान व निकोबार द्वीप समूह, चंडीगढ़, दादरा व नागर हवेली, दमन और दीव, पुड्डुचेरी और लक्षद्वीप पर लागू होंगे।

2.3 इन विनियमों का विद्युत नियमों और इस संबंध में सीईए विनियमों के साथ पठित अधिनियम के प्रावधानों के अनुसार व्याख्या और कार्यान्वयन किया जाएगा, जो इनसे भिन्न नहीं होगा।

2.4 ये विनियम सरकारी राजपत्र में प्रकाशन की तारीख से लागू होंगे।

3. प्रयुक्ति का कार्यक्षेत्र

3.1 ये विनियम अधिनियम की धारा 14 के अंतर्गत मानित लाइसेंसधारियों सहित सभी वितरण लाइसेंसधारियों तथा अंडमान व निकोबार द्वीप समूह, चंडीगढ़, दादरा व नगर हवेली, दमन व दीव, पुड्डुचेरी और लक्षद्वीप पर लागू होंगे।

4. परिभाषाएं

4.1 इन विनियमों में जब तक संदर्भ में अन्यथा अपेक्षित न हो:

क. ''अधिनियम'' का अर्थ विद्युत अधिनियम 2003 तथा उसमें बाद में किए गए संशोधनों से है;

ख. ''आवेदन'' का अर्थ लाईसेंसधारी द्वारा अपेक्षित अनुसार उपयुक्त फार्म में विधिवत पूर्ण आवेदन से है, तथा उसके साथ आवश्यक प्रभार का भुगतान और अन्य अनुपालन दर्शाने वाले दस्तावेज संलग्न हों;

ग. ''आपूर्ति का क्षेत्र'' का अर्थ उस क्षेत्र से है जिसके अंतर्गत कोई लाइसेंसधारी बिजली की आपूर्ति करने के लिए प्राधिकृत होता है।

घ. ''कॉल सेंटर'' का अर्थ चौबीस घंटे शिकायत दर्ज करने की पर्याप्त प्रौद्योगिकी और प्रणाली सहित कार्यालय स्थापित करने से है;

ड. ''निर्गमन'' का अर्थ नगरपालिका प्राधिकारियों, समुदाय पंचायत और ग्राम पंचायत प्राधिकारियों जैसी बाहरी एजेंसियों से है जिनकी लाइसेंसधारी को कार्य पूरा करने के लिए आवश्यकता होती है;

च. ''आयोग'' का अर्थ गोवा राज्य और संघ शासित क्षेत्रों के लिए संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग से है;

छ. ''उपभोक्ता सूचीकरण'' का अर्थ प्रत्येक उपभोक्ता को नेटवर्क परिसंपत्तियों से संबंधित अद्वितीय कोड के साथ इलेक्ट्रिकल नेटवर्क में पहचान और कोड बनाना है। इस अद्वितीय कोड की मदद से उपभोक्ता, खंभे, वितरण ट्रांसफार्मर, फीडर और उपभोक्ता को फीड करने वाले सब स्टेशन की पहचान करना संभव होगा;

ज. ''अतिरिक्त हाई टेंशन/ अतिरिक्त हाई वोल्टेज'' का अर्थ सामान्य परिस्थितियों में वोल्टेज का 33 केवी से अधिक बढ़ना है;

झ. ''शिकायत निवारण फोरम विनियम'' का अर्थ आयोग द्वारा धारा 42(5) और (6) के अंतर्गत जारी विनियमों से है;

ट. ''हाई टेंशन / हाई वोल्टेज'' का अर्थ 440 वोल्ट से अधिक बढ़ना है लेकिन सामान्य परिस्थितियों में यह 33केवी से अधिक न हो;

ठ. ''लाइसेंसधारी'' का अर्थ विद्युत का वितरण करने के लिए अधिनियम के भाग-IV के अंतर्गत लाइसेंस प्रदत्त किसी व्यक्ति से है।

ड. ''लो टेंशन / लेा वोल्टेज'' का अर्थ उस वोल्टेज स्तर से है जो सामान्य परिस्थितियों में 440 वोल्ट से अधिक न हो।

ढ. ''सामान्य फ्यूज उड़ना'' का अर्थ ओवरलोडिंग और पुराना होने के कारण फ्यूज के उड़ने से है;

ण. ''दूरस्थ क्षेत्र'' का अर्थ दूर-दराज के तथा पृथक क्षेत्रों से है जिसमें अंडमान व निकोबार द्वीप समूह तथा लक्षद्वीप संघ शासित क्षेत्रों में मुख्य द्वीप समूह क्षेत्रों से दूर दुर्लभ द्वीप समूह भी शामिल हैं;

त. "ग्रामीण क्षेत्रों" का अर्थ ग्राम पंचायतों के अंतर्गत सम्मिलित क्षेत्रों से है;

थ. "एसओपी" का अर्थ निष्पादन मानक से है;

द. "शहरी क्षेत्रों" का अर्थ सभी नगरपालिका कार्पोरेशनों और अन्य नगरपालिकों द्वारा कवर किए गए क्षेत्रों से है जिसमें विभिन्न शहरी विकास प्राधिकरण, छावनी प्राधिकारी और औद्योगिक संपदा या टाउनशिप के अंतर्गत आने वाले क्षेत्र शामिल हैं।

4.2 इनमें प्रयुक्त शब्द और अभिव्यक्तियां, जिन्हें इन विनियमों में परिभाषित नहीं किया गया है लेकिन अधिनियम में परिभाषित किया गया है, का अधिनियम में उन्हें दिया गया अर्थ होगा। यहां प्रयुक्त अभिव्यक्तियां, जिन्हें इन विनियमों या अधिनियमों में विशेष रूप से परिभाषित नहीं किया गया है लेकिन सक्षम कानून द्वारा पारित किसी कानून के अंतर्गत परिभाषित किया गया है और यह राज्य में विद्युत उद्योग पर लागू होता हो, का ऐसे कानून में उन्हें परिभाषित किया गया अर्थ होगा।

5. उद्देश्य

5.1 इन मानकों में अनुमेय सीमा के अंदर वितरण प्रणाली मापदण्डों को बनाए रखने के दिशा-निर्देश निर्धारित किए गए हैं तथा ये विद्युत वितरण की दक्ष, विश्वसनीय, समन्वित और किफायती प्रणाली उपलब्ध कराने के लिए लाइसेंसधारियों के लिए दिशा-निर्देशों के रूप में कार्य करेंगे।

5.2 इन निष्पादन मानकों के उद्देश्य हैं:

क. निष्पादन के मानक निर्धारित करना;

ख. सेवा प्रदान करने में लाइसेंसधारी के लिए मानकों के अनुसार निष्पादन का मूल्यांकन करना;

ग. यह सुनिश्चित करने के लिए कि वितरण नेटवर्क निष्पादन न्यूनतम मानक पूरा करता है जो उचित प्रकार से कार्य करने के लिए उपभोज्य की स्थापन के लिए अनिवार्य है;

घ. उपभोक्ताओं को विद्युत परिवेश के अनुरूप अपनी प्रणाली और उपकरण के डिजाइन के लिए सक्षम बनाना; और

ड. अल्पावधि में स्वीकार्य ग्राहक सेवा मानकों को पूरा करने के लिए सेवा की गुणवत्ता को बढ़ाना और दीर्घावधि में धीरे-धीरे उन्नत ग्राहक सेवा मानकों की दिशा में अग्रसर होना।

6. विधिक प्रावधान

6.1 आयोग अधिनियम की धारा 86 की उप-धारा (1) के खण्ड (i) के साथ पठित धारा 57 के अनुसरण में वितरण लाइसेंसधारियों के निष्पादन मानकों का उल्लेख करेगा जो उनके लिए गुणवत्ता और सेवा की विश्वसनीयता उपलब्ध कराने के लिए उनकी वितरण प्रणाली का प्रचालन करने के लिए दिशा-निर्देशों के रूप में कार्य करेगा।

6.2 यदि कोई लाइसेंसधारी अधिनियम की धारा 57 की उप-धारा (1) के अंतर्गत विनिर्दिष्ट मानकों को पूरा करने में असफल रहता है तो किसी भी दंड पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना या अभियोग, जो प्रारंभ किया जा सकता है, के अतिरिक्त उसे प्रभावित व्यक्ति को आयोग द्वारा धारा 57 की उप-धारा (2) के अंतर्गत निर्धारित अनुसार ऐसी क्षतिपूर्ति का भुगतान करना होगा;

6.3 बशर्ते कि क्षतिपूर्ति के निर्धारण से पूर्व संबंधित लाइसेंसधारी को सुनवाई का उचित अवसर प्रदान किया जाएगा;

6.4 आयोग अधिनियम की धारा 58 के अंतर्गत उसमें निहित शक्तियों का प्रयोग करते हुए लाइसेंसधारियों के वर्ग या वर्गों के लिए अधिनियम की धारा 57 की उप-धारा (1) के अंतर्गत विभिन्न मानकों का उल्लेख करेगा।

6.5 प्रत्येक लाइसेंसधारी, अधिनियम की उप-धारा 59 के अंतर्गत आयोग द्वारा प्रस्तुत विनिर्दिष्ट अवधि के अंदर आयोग को निम्नलिखित सूचना प्रस्तुत करेगा; नामत: -

क. अधिनियम की धारा 57 की उप-धारा (1) के अंतर्गत प्राप्त निष्पादन का स्तर;

ख. उन मामलों की संख्या, जिसमें मुआवजा अधिनियम की धारा 57 की उप-धारा(2) के अंतर्गत दिया गया था तथा क्षतिपूर्ति की कुल राशि।

6.6 आयोग प्रत्येक वर्ष में कम से कम एक बार उपर्युक्त खण्ड 6.5 के अंतर्गत प्रस्तुत ऐसी सूचना को ऐसे रूप और ढंग से प्रकाशन की व्यवस्था करेगा जैसा वह उपयुक्त समझता हो।

6.7 आयोग अधिनियम की धारा 142 के अंतर्गत निहित शक्तियों का प्रयोग करते हुए निष्पादन के मानक को पूरा न करने के लिए जिम्मेदार लाइसेंसधारी के खिलाफ दण्डात्मक कार्रवाई करेगा।

7. निष्पादन के मानक

7.1 इन विनियमों की अनुसूची-1 में विनिर्दिष्ट मानक, गारंटीशुदा निष्पादन मानक होंगे, जो सेवा के न्यूनतम मानक हैं और जिन्हें वितरण लाइसेंसधारी प्राप्त करेगा। गारंटीशुदा निष्पादन मानक जनसंख्या की बहुलता के आधार पर लाइसेंसधारी के क्षेत्र में अलग-अलग होंगे। यह वर्गीकरण शहरी क्षेत्रों, ग्रामीण क्षेत्रों और दूरस्थ क्षेत्रों पर भी लागू होगा।

7.2 गारंटीशुदा सेवा मानकों को प्राप्त करने में लाइसेंसधारी के असफल रहने पर इन विनियमों की अनुसूची-III के अनुसार उपभोक्ता को क्षतिपूर्ति का भुगतान शामिल होगा।

7.3 इन विनियमों की अनुसूची-II में विनिर्दिष्ट समग्र निष्पादन मानक होंगे जिन्हें लाइसेंसधारी अपने दायित्वों को पूरा करने पर प्राप्त करेगा।

8. क्षतिपूर्ति प्रणाली

8.1 यदि लाइसेंसधारी अनुसूची-1 में विनिर्दिष्ट अनुसार गारंटीशुदा निष्पादन मानकों को पूरा करने में असफल रहता है तो लाइसेंसधारी प्रभावित व्यक्ति को क्षतिपूर्ति का भुगतान करेगा।

8.2 लाइसेंसधारी द्वारा प्रभावित व्यक्ति को दी जाने वाली न्यूनतम क्षतिपूर्ति को इन विनियमों की अनुसूची-III में विनिर्दिष्ट किया गया है।

8.3 प्रभावित उपभोक्ताओं को आपूर्ति के अपने क्षेत्र के प्रभागीय इंजीनियर को क्षतिपूर्ति के भुगतान का दावा करना होगा जिसे गांरटीशुदा मानकों के उल्लंघन के 30 दिनों के अंदर करना होगा। क्षतिपूर्ति का भुगतान इन विनियमों के विनियम सं. 17 (अनुसूची-III) में आयोग द्वारा निर्धारित दरों और लिए गए निर्णयों के अनुसार किया जाएगा। क्षतिपूर्ति के सभी मामलों में, क्षतिपूर्ति बिजली की आपूर्ति हेतु मौजूदा और/या भावी बिलों के खिलाफ समायोजन करके किया जाएगा लेकिन यह गारंटीशुदा मानकों के उल्लंघन की तारीख से 90 दिनों से अधिक नहीं होगा, जब तक कि उपभोक्ता द्वारा इसकी सीधे भुगतान के रूप में मांग न की जाए। तथापि, यदि लाइसेंसधारी इन विनियमों की अनुसूची-III में निर्धारित अनुसार क्षतिपूर्ति की राशि देने में असफल रहता है तो पीड़ित उपभोक्ता ऐसी क्षतिपूर्ति प्राप्त करने के लिए उपभोक्ता को शिकायत निवारण के लिए संबंधित उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम (सीजीआरएफ) से संपर्क कर सकता है। ऐसे मामले में, सीजीआरएफ द्वारा मामला दर मामला आधार पर विनियमों को निष्ठापूर्वक कार्यान्वयन न करने के लिए लाइसेंसधारी

पर शिकायत की गंभीरता के आधार पर अतिरिक्त जुर्माना लगाया जाएगा। इस प्रकार लगाए गए अतिरिक्त जुर्माने को लाइसेंसधारी द्वारा आयोग को जमा कराया जाएगा।

8.4 एक से अधिक ग्राहक को प्रभावित करने वाली घटनाओं के मामले में इन विनियमों की अनुसूची-III में विनिर्दिष्ट क्षतिपूर्ति के भुगतान का प्रावधान सभी संबंधित ग्राहकों पर लागू होगा जब उपभोक्ता सूचकांक संबंधी आंकड़े उपलब्ध होंगे।

8.5 लाइसेंसधारी इन विनियमों के लागू होने की तारीख से निम्नानुसार विनिर्दिष्ट समय-सीमा के अंदर उपभोक्ता सूचकांक को पूरा करेगा।

क. "शहरी क्षेत्रों" के लिए इसे 12 महीनों के अंदर पूरा किया जाएगा।

ख. "ग्रामीण क्षेत्रों" के लिए इसे 18 महीनों के अंदर पूरा किया जाएगा।

ग. "दूरस्थ क्षेत्रों" के लिए इसे 12 महीनों के अंदर पूरा किया जाएगा।

8.6 लाइसेंसधारी सभी उपभोक्ताओं को उचित अवसर देने के लिए गारंटीशुदा निष्पादन मानकों के संबंध में उपभोक्ता-वार रिकार्ड रखेगा।

8.7 संबंधित मापदण्ड के खण्ड 8.1 के अंतर्गत लाइसेंसधारी द्वारा दी जाने वाली क्षतिपूर्ति को लेखा-परीक्षा या वार्षिक जांच द्वारा आंके गए अनुसार समग्र निष्पादन मानक प्राप्त करने की सीमा को ध्यान में रखते हुए लाइसेंसधारी की राजस्व आवश्यकता में से वसूली करने की अनुमति दी जाएगी।

8.8 आयोग लाइसेंसधारियों द्वारा मानकों के अनुपालन की निगरानी के लिए वार्षिक जांच आयोजित करने हेतु आयोग के स्टॉफ या किसी स्वतंत्र एजेंसी को प्राधिकृत कर सकता है।

8.9 आयोग द्वारा विनिर्दिष्ट अनुसार वार्षिक जांच कराने के लिए किसी स्वतंत्र एजेंसी को भुगतान किए जाने वाले पारिश्रमिक का भुगतान लाइसेंसधारी द्वारा किया जाएगा।

लेखा-परीक्षा या वार्षिक जांच की पद्धति

8.10 लाइसेंसधारी द्वारा प्रस्तुत निष्पादन मानकों पर रिपोर्ट की ग्रेडिंग दो भागों अर्थात् आंकड़ों की विश्वसनीयता और सटीकता के अनुसार की जाएगी।

विश्वसनीयता ग्रेडिंग

8.11 निष्पादन मानकों की विश्वसनीयता की रिपोर्टिंग के लिए ग्रेडिंग प्रणाली निम्नानुसार निर्धारित की जाएगी:

विश्वसनीयता ग्रेड	**विश्वसनीयता ग्रेड का आकलन**
क	पर्याप्त प्रक्रिया वाले उचित रिकार्डों के आधार पर
ख	आंकड़ों में काफी प्रक्रियात्मक विचलन है
ग	असंतोषजनक आंकड़े

8.12 यदि विश्वसनीयता का ग्रेड 'क' है तो उपलब्धि पर दावों का आकलन करने के लिए आगे विश्लेषण किया जाएगा।

सटीक ग्रेडिंग

8.13 समग्र मानकों संबंधी उपलब्धता पर उपलब्ध कराई गई सूचना के सटीक ग्रेड आकलन के आधार पर दी गई क्षतिपूर्ति का कुछ प्रतिशत की आयोग द्वारा एएआर में निर्धारित अनुसार अनुमति दी जाएगी:

सटीकता ग्रेड	आकलित सटीकता स्तर	वार्षिक राजस्व आवश्यकता के जरिए वसूले जाने वाले क्षतिपूर्ति के भुगतान का प्रतिशत
1	+/-2%	100%
2	+/-5%	85%
3	+/-10%	70%

9. **शिकायत निपटान प्रणाली**

9.1 लाइसेंसधारी उपभोक्ता की शिकायतों से निपटने के लिए शिकायत निपटान केन्द्रों/ काल सेंटर(रों)/ ग्राहक सेवा केन्द्र(द्रों) में अपनी निजी प्रणाली तैयार करेगा। प्रणाली में निम्नलिखित शामिल होना चाहिए:

क. शिकायतों को विशिष्ट पहचान संख्या देते हुए पंजीकरण करना जो शिकायत संख्या कहलाएगा;

ख. उपभोक्ता को शिकायत संख्या, शिकायत के पंजीकरण की तारीख / समय और शिकायत के संभावित समाधान की सूचना देना;

ग. प्रत्येक शिकायत का रिकार्ड ब्यौरा (अनुलग्नक-I के अनुसार)।

घ. यदि उपभोक्ता शिकायत के निपटान से संतुष्ट न हो या जब उसके द्वारा अनुरोध किया जाए तो अगले उच्च प्राधिकारी (उनका नाम, दूरभाष नम्बर और पता सहित) का संपर्क ब्यौरा सूचित किया जाए; और

ड. शिकायत के समाधान हेतु लिए गए कुल समय सहित की गई कार्रवाई के बारे में उपभोक्ता को अद्यतन जानकारी देना और फीडबैक रिकार्ड करना।

कॉल सेंटर(रों) की स्थापना

9.2 लाइसेंसधारी इन विनियमों के लागू होने की तारीख से निम्नलिखित समय-सीमा के अंदर अपने उपभोक्ताओं की शिकायतों का समाधान करने के लिए कॉल सेंटर(रों) की स्थापना करेगा तथा ऐसे कॉल सेंटर उसके उपभोक्ताओं को सप्ताह के हर दिन चौबीस घंटे उपलब्ध होंगे।

क. ''शहरी क्षेत्रों'' के लिए 6 माह के अंदर

ख. ''ग्रामीण क्षेत्रों'' के लिए 6 माह के अंदर

ग. ''दूरस्थ क्षेत्रों'' के लिए 6 माह के अंदर

9.3 लाइसेंसधारी कॉल सेंटर(रों) की स्थापना होने तक विनियम 9.1 में परिभाषित प्रक्रिया के अनुसार शिकायतों को दर्ज करने के लिए मौजूदा चैनलों का प्रयोग करेगा।

9.4 प्रत्येक लाइसेंसधारी अपने कॉल सेंटर(रों) में पर्याप्त संख्या में स्टॉफ नियुक्त करेगा तथा एक बेसिक टेलीफोन या सेलुलर मोबाइल टेलीफोन नम्बर निर्धारित या आबंटित या स्थापित करेगा जिसकी पर्याप्त लाइनें या कनेक्शन होंगी, जिन्हें ''टोल फ्री नम्बर'' या ''उपभोक्ता देखभाल संख्या'', जैसी स्थिति हो, कहा जाएगा।

9.5 लाइसेंसधारी को कॉल सेंटर(रों) के लिए विनियम 9.1 में परिभाषित प्रक्रिया के अनुसार शिकायतें दर्ज करने के लिए इलेक्ट्रॉनिक डॉटा आधार पर उपलब्धता सुनिश्चित करनी चाहिए। इस डॉटा बैंक को उपभोक्ता के बिलिंग डॉटा आधार के साथ भी जोड़ा जाना चाहिए।

जागरूकता पैदा करना

9.6 प्रत्येक लाइसेंसधारी अपने कॉल सेंटर(रों) में स्थापना के तत्काल बाद प्रमुख समाचार-पत्रों में सार्वजनिक सूचना के प्रकाशन के जरिए आपूर्ति क्षेत्र की सूचना देगा। लाइसेंसधारी को संपर्क संख्या में किसी परिवर्तन के मामले में उपभोक्ताओं को सूचना का उचित प्रकाशन भी सुनिश्चित करना चाहिए। सूचना अंग्रेजी, हिंदी और स्थानीय भाषाओं में तैयार की जानी चाहिए तथा यह उपभोक्ताओं को आसानी से प्राप्त होनी चाहिए।

9.7 लाइसेंसधारी को जनवरी और जुलाई माह के बिलों में शिकायतें दायर करने की प्रक्रिया पर क्षतिपूर्ति संरचना तथा सूचना सहित गारंटीशुदा निष्पादन मानक प्रकाशित करना चाहिए। यदि इसे बिलों के दूसरी ओर प्रकाशित करना संभव न हो तो लाइसेंसधारी को इसे अलग इश्तहार के रूप में प्रकाशित करके बिलों के साथ वितरित करना चाहिए।

10. <u>रिपोर्टें प्रस्तुत करना</u>

गारंटीशुदा मानक

10.1 लाइसेंसधार प्रत्येक तिमाही के समाप्त होने से 15 दिनों के अंदर आयोग को निम्नलिखित सूचना उपलब्ध कराने के लिए एक तिमाही रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा:

क. इन विनियमों के अनुलग्नक-II में उपलब्ध कराए गए अनुसार गारंटीशुदा मानकों (इन विनियमों की अनुसूची-I में विनिर्दिष्ट) के संदर्भ में लाइसेंसधारी द्वारा प्राप्त निष्पादन स्तर;

ख. निष्पादन में सुधार करने हेतु किए गए उपाय; और

ग. इन विनियमों के अनुलग्नक-II में उपलब्ध कराए गए प्रपत्र के अनुसार ऐसे मामलों से संबंधित ब्यौरा जिसमें क्षतिपूर्ति का भुगतान किया गया था।

समग्र मानक

10.2 लाइसेंसधारी आयोग को प्रत्येक तिमाही के समाप्त होने के 15 दिनों के अंदर एक तिमाही रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा जिसमें निम्नलिखित सूचना उपलब्ध कराई जाएगी:

क. इन विनियमों के अनुलग्नक-III में उपलब्ध कराए गए अनुसार प्रपत्र में समग्र मानकों (इन विनियमों की अनुसूची-II में विनिर्दिष्ट) के संदर्भ में प्राप्त निष्पादन का स्तर; और

ख. समग्र मानकों द्वारा कवर किए गए क्षेत्रों में निष्पादन में सुधार करने के लिए लाइसेंसधारी द्वारा किए गए उपाय।

11. <u>घटनाओं का समावेश और अपवर्तन</u>

11.1 विद्युत बाधा के अंतर्गत वितरण प्रणाली में बिजली न होना, वितरण सब-स्टेशन से उपभोक्ता के मीटर तक विस्तार करना, जो वितरण लाइनों और/या ट्रांसफार्मरों में दोषों या असफलता के दौरान निवारात्मक उपकरणों की ट्रिपिंग के कारण हो सकता है तथा जिससे एक या अधिक उपभोक्ताओं को विद्युत आपूर्ति की हानि हो सकती है।

11.2 इन विनियमों में विनिर्दिष्ट निष्पादन मानकों का अनुप्रयोग निम्नलिखित घटनाओं के मामले में निलंबित रहेगा:

क. प्रतिकूल परिस्थितियां जैसे युद्ध, विद्रोह, नागरिक अशांति, हिंसा, बाढ़, चक्रवात, बिजली गिरना, भूकंप या अन्य बल और हड़ताल, बंद, आग लगने से लाइसेंसधारी की स्थापना और कार्यकलापों का प्रभावित होना;

ख. उत्पादन में असफलता या ट्रांसमिशन नेटवर्क के खराब होने के कारण विद्युत आपूर्ति का बाधित होना;

ग. राष्ट्रीय लोड डिस्पेच सेंटर / क्षेत्रीय लोड डिस्पेच सेंटर / राज्य लोड डिस्पेच सेंटर द्वारा उनके सुविधा केन्द्रों के खराब होने पर बिजली आपूर्ति बाधित होना; और

घ. ऐसी अन्य घटनाओं के कारण अनुपयोग अवधि का होना जो उचित नोटिस और सुनवाई के बाद आयोग के अनुमोदन से हो।

12. **निरसन और संचय**

इन विनियमों में उपलब्ध कराए गए अनुसार संचय को देखते हुए संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग (निष्पादन मानक) विनियम, 2009 को एतदद्वारा निरस्त किया जाता है।

ऐसे निरसन विनियमों के अंतर्गत ऐसे निरसन के बावजूद किए गए कार्य या की गई कार्रवाई या कथित कार्रवाई या शुरू की गई कार्यवाही को इन विनियमों के अंतर्गत लिया गया माना जाना चाहिए कि ये अधिनियम के अनुरूप नहीं हैं।

13. **कठिनाइयों को दूर करने की शक्तियां**

यदि इन विनियमों के किसी प्रावधान को लागू करने में कोई कठिनाई आती है तो आयोग सामान्य या विशेष आदेश द्वारा लाइसेंसधारी को ऐसी कार्रवाई करने या प्रारंभ करने का निर्देश दे सकता है, जो आयोग के विचार में कठिइनाइयों को दूर करने के उद्देश्य के लिए आवश्यक या उपयुक्त हो।

14. **संशोधन करने का अधिकार**

आयोग किसी भी समय या ऐसे समय पर, जैसा वह उपयुक्त समझता हो, इन विनियमों के किसी प्रावधान में संशोधन, परिवर्तन या आशोधन कर सकता है या इन विनियमों में किसी दोष या कमी को दूर कर सकता है।

अनुसूची-I
गारंटीशुदा निष्पादन मानक

क्र.सं.	विद्युत आपूर्ति बंद होने के कारण की प्रकृति	बहाली के लिए अधिकतम समय-सीमा
1.	फ्यूज उड़ना या एमसीबी ट्रिप होना।	शहरी क्षेत्र में 4 घंटे के अंदर ग्रामीण क्षेत्रों में 8 घंटे के अंदर दूरस्थ क्षेत्रों में 12 घंटे के अंदर।
2.	सर्विस लाइन का टूटना/ खंभे से सर्विस लाइन का टूटना	शहरी क्षेत्र में 6 घंटे के अंदर ग्रामीण क्षेत्रों में 12 घंटे के अंदर दूरस्थ क्षेत्रों में 18 घंटे के अंदर।
3.	वितरण लाइन/ प्रणाली में खराबी	खराबी दूर करना तथा तत्पश्चात् 12 घंटे के अंदर बिजली की सामान्य आपूर्ति बहाल करना।
4.	एचटी मेन्स का खराब होना।	12 घंटे के अंदर खराबी दूर करना। 4 घंटे के अंदर बिजली की आपूर्ति को अस्थायी रूप से बहाल करना।
5.	भूमिगत केबल में खराबी होना।	अनुमोदन प्राप्त होने के बाद खराबी होने के 24 घंटों के अंदर दोष दूर करना।

		4 घंटे के अंदर आपूर्ति की अस्थायी बहाली करना।
6.	वितरण ट्रांसफार्मर में खराबी होना/ जलना।	खराब ट्रांसफार्मर को बदलना: शहरी क्षेत्रों में 24 घंटे के अंदर ग्रामीण क्षेत्रों में 48 घंटे के अंदर दूरस्थ क्षेत्रों में 60 घंटे के अंदर। मोबाइल ट्रांसफार्मर या अन्य बैकअप स्रोत की शहरी क्षेत्रों में 8 घंटे के अंदर, ग्रामीण क्षेत्रों में 12 घंटे के अंदर तथा दूरस्थ क्षेत्रों में 18 घंटे के अंदर आपूर्ति की अस्थायी रूप से बहाली करना।
7.	ग्रिड (33 केवी या 66 केवी या 110 केवी) सब-स्टेशन में खराबी।	48 घंटे के अंदर मरम्मत करना और आपूर्ति बहाल करना। 6 घंटे के अंदर वैकल्पिक स्रोत से आपूर्ति बहाल करना। वैकल्पिक स्रोत की ओवरलोडिंग से बचने के लिए रोस्टर लोड शेडिंग की जाएगी।
8.	विद्युत ट्रांसफार्मर का खराब होना।	72 घंटे में आयोग को सुधार कार्य-योजना की सूचना दी जाएगी। सुधार प्रक्रिया को आयोग द्वारा अनुमोदित समय-सीमा के अंदर पूरा किया जाएगा। आपूर्ति 6 घंटे के अंदर वैकल्पिक स्रोत से बहाल करना। वैकल्पिक स्रोत की ओवरलोडिंग से बचने के लिए रोस्टर लोड शेडिंग की जाए।
9.	अनुसूचित अनुपयोग अवधि	अनुसूचित अनुपयोग अवधि के कारण लोड शेडिंग के अलावा बिजली आपूर्ति में बाधा को लाइसेंसधारी द्वारा कम से कम 24 घंटे पहले अधिसूचित किया जाएगा तथा यह एक दिन में 12 घंटे से अधिक नहीं होनी चाहिए।

आपूर्ति की गुणवत्ता

10.	वोल्टेज उतार-चढ़ाव	लाइसेंसधारी घोषित वोल्टेज के संदर्भ में निम्नानुसार निर्धारित समय-सीमा के अंदर किसी उपभोक्ता को आपूर्ति के शुरू होने वाले स्थल पर वोल्टेज को बनाए रखेगा: क. न्यून वोल्टेज के मामले में +6% और – 6% ख. उच्च वोल्टेज के मामले में, +6% और – 9% ग. अत्यधिक उच्च वोल्टेज के मामले में +10% और -12.5%
11.	यदि वोल्टेज उतार-चढ़ाव निर्धारित समय-सीमा से बढ़ जाता है तो लाइसेंसधारी वोल्टेज के उतार-चढ़ाव की शिकायत प्राप्त होने पर उसका सत्यापन करेगा और उसकी पुष्टि होने पर नीचे दी गई निर्धारित समय-सीमा के अंदर उसका समाधान करेगा:	
	i. ट्रांसफार्मर में स्थानीय समस्या।	3 दिनों के अंदर
	ii. वितरण नेटवर्क समस्या।	क. एलटी प्रणाली के लिए 15 दिनों तथा एचटी प्रणाली के लिए 30 दिनों के अंदर, जहां नेटवर्क का कोई विस्तार या वृद्धि न हुई हो। ख. यदि वितरण प्रणाली के उन्नयन की आवश्यकता हो तो 180 दिनों के अंदर।
12.	यदि वोल्टेज के उतार-चढ़ाव की शिकायतों का समाधान करने के लिए सब-स्टेशन को स्थापित किए जाने की आवश्यकता हो तो लाइसेंसधारी ऐसी शिकायत के प्राप्त होने के एक माह के अंदर आयोग को सब-स्टेशन की स्थापना तथा ऐसे सब-स्टेशन को पूरी तरह स्थापित और चालू करने में लगने वाले समय के साथ एक प्रस्ताव प्रस्तुत करेगा और उसे आयोग से अनुमोदित	

	कराएगा। ऐसे मामलों में, लाइसेंसधारी को शिकायत के समाधान में लगने वाले संभावित समय के बारे में उपभोक्ता को सूचित करना होगा। बशर्ते कि जहां ऐसा सब-स्टेशन आयोग द्वारा अनुमोदित लाइसेंसधारी के पूंजीगत व्यय योजना में शामिल हो, वहां लाइसेंसधारी ऐसी पूंजीगत व्यय योजना में विनिर्दिष्ट समयावधि में ऐसे कार्यों की स्थापना और उन्हें चालू करने का कार्य पूरा करेगा।
13.	औद्योगिक और कृषि उपभोक्ता, जो अपने स्थल पर कैपेसिटर स्थापित कराना चाहते हैं, को मुआवजा नहीं दिया जाएगा यदि उनके परिसर में उनके द्वारा स्थापित कैपेसिटर पर्याप्त क्षमता का न हो।

14. मीटरों के बारे में शिकायतें

विद्युत आपूर्ति कोड के प्रावधानों के अधीन :

क्र.सं.	शिकायत की प्रकृति	लाइसेंसधारी द्वारा लिया जाने वाला समय
i.	मीटर की सटीकता की जांच करने के लिए दर्ज शिकायत।	शिकायत के प्राप्त होने के 30 दिनों के अंदर लाइसेंसधारी मीटर की जांच करेगा और यदि आवश्यकता हो, तो उसके बाद मीटर को बदलेगा।
ii.	मीटर जलने पर शिकायत दर्ज करना	लाइसेंसधारी शिकायत के प्राप्त होने पर 6 घंटे के अंदर जले हुए मीटर को बाईपास करते हुए बिजली की आपूर्ति बहाल करेगा तथा नया मीटर 15 दिनों के अंदर लगाएगा।

15. उपभोक्ता के कनेक्शन का स्थानांतरण और सेवाओं का सामंजस्य

लाइसेंसधारी उपभोक्ता के कनेक्शन को स्थानांतरित करने, श्रेणी में परिवर्तन करने तथा लो टेंशन से हाई टेंशन तथा विलोमत: के लिए मौजूदा सेवाओं का सामंजस्य करने के अनुरोध को निम्नलिखित समय-सीमा में पूरा करेगा :

क्र.सं.	अनुरोध की प्रकृति	लाइसेंसधारी द्वारा लिया जाने वाला समय
i.	संपत्ति के लिए स्वामित्व/ कब्जे में परिवर्तन के कारण उपभोक्ता के नाम में परिवर्तन करना।	परिवर्तन दो बिलिंग चक्र में प्रभावी होगा।
ii.	उपभोक्ता के नाम का कानूनी वारिस में स्थानांतरण	परिवर्तन दो बिलिंग चक्र में प्रभावी होगा।
iii.	लोड में कमी	लाइसेंसधारी सत्यापन के बाद आवेदन के प्राप्त होने के 30 दिनों के अंदर घटे हुए लोड को स्वीकृत करेगा।
iv.	श्रेणी में परिवर्तन	लाइसेंसधारी परिसर का निरीक्षण करेगा और आवेदन के प्राप्त होने के 10 दिनों के अंदर श्रेणी में परिवर्तित करेगा।
iv.	मीटर/ सेवा लाइन आदि बदलना	1. उपभोक्ता को स्थानांतरण के लिए अनुमोदित राशि देने हेतु एक माह। 2. उपभोक्ता द्वारा ऊपर उल्लिखित अनुमानित राशि को जमा कराने के एक महीने के अंदर।

16. उपभोक्ता के बिलों के बारे में शिकायतें

क्र.सं.	शिकायत की प्रकृति	लाइसेंसधारी द्वारा लिया जाने वाला समय
i.	बिलिंग की शिकायत	लाइसेंसधारी व्यक्तिगत रूप से या डाक द्वारा शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 3 दिनों के अंदर शिकायत की पावती देगा। यदि कोई अतिरिक्त सूचना अपेक्षित न हो, तो लाइसेंसधारी शिकायत का समाधान करेगा और शिकायत के प्राप्त होने के 7 दिनों के अंदर

		उपभोक्ता को परिणाम सूचित करेगा। यदि किसी अतिरिक्त सूचना की आवश्यकता हो तो इसे प्राप्त किया जाएगा और समस्या का समाधान किया जाएगा तथा उपभोक्ता को अतिरिक्त सूचना की प्राप्ति के 7 दिनों के अंदर परिणाम सूचित किया जाएगा, जो भी बाद में हो।

17. **आपूर्ति को डिस्कनेक्ट करने/ पुन: कनेक्शन देने से संबंधित मुद्दे**

क्र.सं.	विचारार्थ मुद्दे	लाइसेंसधारी द्वारा लिया जाने वाला समय
i.	उपभोक्ता द्वारा देयताओं का भुगतान न करना।	लाइसेंसधारी द्वारा देयता का भुगतान 15 दिनों के अंदर करने का नोटिस दिया जाएगा और यदि इसका भुगतान नहीं किया जाता है तो लाइसेंसधारी नोटिस अवधि के समाप्त होने पर उपभोक्ता के कनेक्शन को डिसकनेक्ट कर सकता है।
ii.	पुन: कनेक्शन के लिए अनुरोध	यदि उपभोक्ता डिसकनेक्शन के बाद छ: महीने की अवधि के अंदर पुन: कनेक्शन का अनुरोध करता है तो लाइसेंसधारी पिछली देनदारियों और पुन: कनेक्शन प्रभार के भुगतान के 5 दिनों के अंदर उपभोक्ता के स्थल पर आपूर्ति को फिर से कनेक्ट कर देगा। तथापि, यदि उपभोक्ता डिस्कनेक्शन के छ: महीने के बाद पुन: कनेक्शन के लिए अनुरोध करता है तो कनेक्शनों को उपभोक्ता द्वारा नए कनेक्शन के मामले में अपेक्षित अनुसार सभी औपचारिकताओं को पूरा करने के बाद ही कनेक्शनों को पुन: कनेक्ट किया जाएगा जिसमें संबंधित उपभोक्ता की श्रेणी के लिए लागू अनुसार लंबित देनदारियों के भुगतान, सर्विस लाइन प्रभारों, सुरक्षा जमा राशि आदि जैसा लागू हो, शामिल होगा।
iii.	उपभोक्ता द्वारा अद्यतन बिल की मांग करने पर	लाइसेंसधारी विशेष रीडिंग करेगा और अंतिम बिल तैयार करेगा जिसमें 7 दिनों के अंदर बिलिंग की तारीख तक सभी बकाया शामिल होंगे।

18. इस अनुसूची में निर्धारित समय-सीमा की गणना लाइसेंसधारी या काल सेंटर के विनिर्दिष्ट अधिकारियों के पास शिकायत दर्ज कराने से की जाएगी।

अनुसूची-II
समग्र निष्पादन मानक

1. **फ्यूज उड़ने की सामान्य शिकायत**

लाइसेंसधारी इन विनियमों की अनुसूची-1 के क्र.स. 1 में निर्धारित समय-सीमा के अंदर फ्यूज उड़ने की शिकायत के सुधार प्रतिशत को बनाए रखेगा जो कुल प्राप्त शिकायतों के 99% से कम नहीं होनी चाहिए।

2. **लाइन ब्रेकडाउन**

लाइसेंसधारी इन विनियमों की अनुसूची-1 के क्र.सं. 2 से 5 तक निर्धारित समय-सीमा के अंदर विद्युत आपूर्ति का पुनरुद्धार सुनिश्चित करेगा। लाइसेंसधारी निष्पादन के इस मानक को कम से कम 95% मामलों में प्राप्त करेगा।

3. **वितरण ट्रांसफार्मर में खराबी**

लाइसेंसधारी इन विनियमों की अनुसूची-I के क्र.सं. 6 में निर्धारित समय-सीमा के अंदर वितरण ट्रांसफार्मरों को बदलने के प्रतिशत को बनाए रखेगा जो कुल वितरण ट्रांसफार्मरों की कुल खराबी का 95% से कम नहीं होगा।

4. **विद्युत ट्रांसफार्मरों की खराबी सहित ग्रिड सब-स्टेशनों में समस्या**

लाइसेंसधारी इन विनियमों की अनुसूची-1 के क्र.सं. 7 और क्र.सं. 8 में निर्धारित समय-सीमा के अंदर आपूर्ति की बहाली सुनिश्चित करेगा जो विद्युत आपूर्ति के ऐसे असफल मामलों का कम से कम 95% होना चाहिए।

5. **अनुसूचित अनुप्रयोग अवधि:**

लोड शेडिंग के अलावा अनुसूचित अनुपयोग अवधि के कारण विद्युत आपूर्ति में बाधा को पहले से अधिसूचित करना होगा तथा यह एक दिन में 12 घंटे से अधिक नहीं होनी चाहिए और ऐसे मामले में लाइसेंसधारी को यह सुनिश्चित करना होगा कि आपूर्ति सायं 6.00 बजे तक बहाल कर दी जाए। लाइसेंसधारी कम से कम 95% मामलों में निष्पादन के इन मानकों को प्राप्त करेगा।

6. **मीटर संबंधी शिकायतें:**

लाइसेंसधारी इन विनियमों की अनुसूची-। के क्र.सं. 14 में विनिर्दिष्ट अनुसार निष्पादन मानक को कम से कम 95% मामलों में प्राप्त करेगा।

7. **वोल्टेज के उतार-चढ़ाव की शिकायतें:**

लाइसेंसधारी इन विनियमों की अनुसूची-1 के क्र.सं. 11 में विनिर्दिष्ट अनुसार कम से कम 95% मामलों में निष्पादन मानक प्राप्त करेगा।

8. **उपभोक्ता के कनेक्शन का स्थानांतरण तथा सेवाओं में सामंजस्य:**

लाइसेंसधारी इन विनियमों की अनुसूची-1 के क्र.सं. 15 में विनिर्दिष्ट अनुसार कम से कम 95% मामलों में निष्पादन मानक प्राप्त करेगा।

9. **उपभोक्ता के बिलों से संबंधित शिकायतें :**

लाइसेंसधारी इन विनियमों की अनुसूची-1 के क्र.सं. 16 में विनिर्दिष्ट अनुसार कम से कम 95% मामलों में निष्पादन मानक प्राप्त करेगा।

10. **आपूर्ति को डिस्कनेक्ट/रिकनेक्ट करने से संबंधित मामले:**

लाइसेंसधारी इन विनियमों की अनुसूची-1 के क्र.सं. 17 में विनिर्दिष्ट अनुसार कम से कम 95% मामलों में निष्पादन मानक प्राप्त करेगा।

11. **वोल्टेज में असंतुलन:**

लाइसेंसधारी यह सुनिश्चित करेगा कि वोल्टेज में असंतुलन आपूर्ति के शुरू होने के स्थल पर 3% से अधिक न हो; वोल्टेज में असंतुलन (वीयू) की गणना निम्नलिखित प्रकार से की जाएगी:

वोल्टेज असंतुलन = (वीएच-वीएल) / वीएच:

जहां वीएच और वीएल उच्चतम हों और एलटी प्रणाली के लिए न्यूनतम फेज वोल्टेज हो या एचटी और ईएचटी प्रणालियों के लिए उच्चतम और न्यूनतम फेज वोल्टेज हो।

12. **बिलिंग में त्रुटियां:**

लाइसेंसधारी जारी बिलों की कुल संख्या की तुलना में सुधार करने संबंधी शिकायतों के बिलों के प्रतिशत को बनाए रखेगा जो 1% से अधिक नहीं होना चाहिए।

13. **खराब मीटर:**

लाइसेंसधारी चालू मीटरों की कुल संख्या की तुलना में खराब मीटरों के प्रतिशत को बनाए रखेगा जो 3% से अधिक नहीं होना चाहिए।

14. **बिजली से होने वाली दुर्घटनाओं को कम करना:**

समयावधि के आधार पर बिजली से होने वाली दुर्घटनाओं में वृद्धि या कमी लाइसेंसधारी के निष्पादन का भी एक संकेतक होगा ।

विश्वसनीयता सूचकांक

15. आयोग वितरण प्रणाली विश्वसनीयता निष्पादन की रिकार्डिंग और रिपोर्टिंग की एक-समान प्रणाली लागू करेगा। समान विश्वसनीयता सूचकांक सभी लाइसेंसधारियों पर लागू होगा। आयोग द्वारा निर्धारित निष्पादन लक्ष्य स्तर प्रत्येक लाइसेंसधारी के लिए अद्वितीय होंगे जो प्रारंभ में लाइसेंसधारी के पिछले निष्पादन पर आधारित होंगे।

16. लाइसेंसधारियों द्वारा प्रस्तुत सूचना के आधार पर आयोग वार्षिक तौर पर विश्वसनीयता सूचकांक के लिए लक्षित स्तरों को अधिसूचित करेगा। लाइसेंसधारी का मूल्यांकन वार्षिक तौर पर लक्ष्यों के साथ लाइसेंसधारी के वास्तविक निष्पादन के अनुसार किया जाएगा।

17. लाइसेंसधारी शहरी क्षेत्र, ग्रामीण फीडरों के लिए निम्नलिखित विश्वसनीयता सूचकांक की गणना करेगा:

प्रणाली औसत व्यवधान बारंबारता सूचकांक (एसएआईएफआई): लाइसेंसधारी इस अनुसूची के क्र.सं. 18 में विनिर्दिष्ट अनुसार फार्मूला और पद्धति के अनुरूप मूल्य की गणना करेगा।

क. प्रणाली औसत व्यवधान अवधि सूचकांक (एसएआईडीआई): लाइसेंसधारी इस अनुसूची के क्र.सं. 18 में विनिर्दिष्ट अनुसार फार्मूला और पद्धति के अनुरूप मूल्य की गणना करेगा।

ख. प्रणाली औसत व्यवधान अवधि सूचकांक (एमएआईएफआई): लाइसेंसधारी इस अनुसूची के क्र.सं. 18 में विनिर्दिष्ट अनुसार फार्मूला और पद्धति के अनुरूप मूल्य की गणना करेगा।

18. लाइसेंसधारी द्वारा स्टैकिंग के लिए संपूर्ण रूप से प्रत्येक माह हेतु आपूर्ति क्षेत्र में सभी 11 केवी फीडरों के लिए सूचकांक की गणना की जाएगी तथा तत्पश्चात् प्रत्येक फीडर के लिए उस माह में बाधाओं की संख्या और अवधि का योग किया जाएगा। तत्पश्चात् सूचकांक की निम्नलिखित फार्मूले का प्रयोग करके गणना की जाएगी।

क. $\text{एसएआईएफआई} = \sum_{I=1}^{n} (A1 \times N1) / N1$

$$\text{ख.} \quad \text{एसएआईडीआई} = \sum_{I=1}^{n} (B1 \times N1) / N1$$

$$\text{ग.} \quad \text{एमएआईएफआई} = \sum_{I=1}^{n} (C1 \times N1) / N1$$

जहां,

$क_I$ = माह के लिए $i^{वां}$ फीडर पर स्थायी बाधाओं (प्रत्येक 5 मिनट से लम्बी) की कुल संख्या।

$ख_I$ = माह के लिए $i^{वां}$ फीडर पर सभी स्थायी बाधाओं (प्रत्येक 5 मिनट से लम्बी) की कुल अवधि।

$ग_I$ = माह के लिए $i^{वां}$ फीडर पर क्षणिक बाधाओं (प्रत्येक 5 मिनट से कम या उसके बराबर) की कुल संख्या।

$एन_I$ = प्रत्येक बाधा के कारण प्रभावित $i^{वां}$ फीडर के उपभोक्ताओं की संख्या ।

$एन_1$ = लाइसेंसधारी के आपूर्ति क्षेत्र में 11 केवी फीडरों में उपभोक्तओं की कुल संख्या।

एन = लाइसेंसधारी के आपूर्ति क्षेत्र में 11केवी फीडरों की कुल संख्या (कृषि फीडरों को छोड़कर)।

टिप्पणी:

क. फीडरों को शहरी और ग्रामीण क्षेत्र में बांटा जाना चाहिए तथा सूचकांक के मूल्य की प्रत्येक माह के लिए अलग से रिपोर्ट की जानी चाहिए ।

लाइसेंसधारी एआरआर प्रस्तुत करते समय वार्षिक रूप से इन सूचकांकों के लक्ष्य स्तर का प्रस्ताव करेगा। तत्पश्चात् आयोग इन सूचकांकों को अधिसूचित करेगा।

अनुसूची-III

क्षतिपूर्ति

लाइसेंसधारी द्वारा इन विनियमों की अनुसूची-1 में विनिर्दिष्ट अनुसार निष्पादन गारंटीशुदा मानकों को पूरा करने में असफल रहने पर उपभोक्ता को नीचे दर्शाई गई तालिका के अनुसार क्षतिपूर्ति दी जाएगी:

क्र.सं.	निष्पादन मापदण्ड	मानक	मानक का उल्लंघन करने की स्थिति में देय क्षतिपूर्ति (चूक पर उपभोक्ता द्वारा की गई शिकायत के समय से विचार किया जाएगा)।	
			यदि घटना से कोई उपभोक्ता प्रभावित होता है तो व्यक्तिगत उपभोक्ता को क्षतिपूर्ति दी जाएगी।	
I	उपभोक्ताओं की बिलिंग			
1.	अंतिम बिल प्रस्तुत करना	2 बिल चक्रों के अंदर	बिल की राशि का 10% बशर्ते कि यह अधिकतम 250/- रुपए हो	

2.	यदि उपभोक्ता द्वारा डिस्कनेक्शन का अनुरोध करने के बाद भी बिल प्रस्तुत किया जाता है।		प्रत्येक मामले के लिए 250/- रुपए	लागू नहीं होता
3.	बिल की शिकायतों का समाधान	यदि किसी अतिरिक्त सूचना की आवश्यकता न हो, तो शिकायत के प्राप्त होने के 7 दिनों के अंदर समाधान करना। यदि आवश्यक हो तो अतिरिक्त सूचना के प्राप्त होने के 7 दिनों के अंदर समाधान करना।	प्रतिदिन चूक पर 50/- रुपए	
4.	उपभोक्ता द्वारा अद्यतन बिल की मांग करने पर	लाइसेंसधारी विशेष रीडिंग करेगा तथा 7 दिनों के अंदर अंतिम बिल तैयार करेगा ।	प्रतिदिन चूक पर 50/- रुपए	लागू नहीं होता।
II.	उपभोक्ता के कनेक्शन का स्थानांतरण तथा सेवाओं में सामंजस्य			
5.	संपत्ति के मालिकाना अधिकार/ कब्जे में परिवर्तन के कारण उपभोक्ता के नाम में परिवर्तन	आवेदन स्वीकृत होने के 2 बिल चक्रों के अंदर		लागू नहीं होता
6.	कानूनी वारिस के कारण उपभोक्ता के नाम में स्थानांतरण	आवेदन स्वीकृत होने के 2 बिल चक्रों के अंदर		लागू नहीं होता
7.	लोड में कमी	आवेदन की प्राप्ति के बाद 30 दिन		लागू नहीं होता
8.	श्रेणी में परिवर्तन	आवेदन की प्राप्ति के बाद 10 दिन	प्रतिदिन चूक पर 50/- रुपए	लागू नहीं होता
9.	मीटर/सर्विस लाइन आदि को बदलना ।	उपभोक्ता द्वारा अनुमानित राशि को जमा करने के 30 दिनों के अंदर जिसके लिए लाइसेंसधारी को 30 दिन दिए जाते हैं।	प्रतिदिन चूक पर 50/- रुपए	लागू नहीं होता
III.	आपूर्ति का डिस्कनेक्शन/ रिकनेक्शन			
10.	रिकनेक्शन के लिए अनुरोध।	यदि उपभोक्ता डिस्कनेक्शन के बाद छः माह की अवधि के अंदर पुनः कनेक्शन के लिए अनुरोध करता है तो लाइसेंसधारी पिछली देयता तथा पुनः कनेक्शन प्रभारों के भुगतान के 7 दिनों के अंदर उपभोक्ता के स्थल को पुनः कनेक्ट करेगा।	प्रतिदिन चूक पर 50/- रुपए	
IV.	मीटर संबंधी शिकायतें			
11.	मीटर की जांच करना	शिकायत के प्राप्त होने पर 30 दिनों के अंदर।	प्रतिदिन चूक पर 50/- रुपए	लागू नहीं होता

12.	जले हुए मीटर को बदलना।	जले हुए मीटर को बाईपास करके आपूर्ति की बहाली 6 घंटे में करना। मीटर को 15 दिनों के अंदर बदला जाएगा।	प्रतिदिन चूक पर 50/- रुपए	लागू नहीं होता
13.	खराब मीटर को बदलना	जांच के बाद मीटर को खराब घोषित करने के 15 दिनों के अंदर।	प्रतिदिन चूक पर 50/- रुपए	लागू नहीं होता
V.	विद्युत आपूर्ति करने में असफलता			
14.	फ्यूज उड़ना या एमसीबी ट्रिप होना (यदि फ्यूज या एमसीबी लाइसेंसधारी से संबंधित हो अर्थात् खंभे या फीडर खंभे का फ्यूज)	शहरी क्षेत्रों में 4 घंटों के अंदर ग्रामीण क्षेत्रों में 8 घंटों के अंदर दूरस्थ क्षेत्रों में 12 घंटों के अंदर।	प्रतिदिन चूक पर 20/- रुपए।	प्रत्येक प्रभावित उपभोक्ता चूक पर 20/- रुपए प्रति घंटा।
15.	सर्विस लाइन का टूटना; सर्विस लाइन का खंभे से टूटना ।	शहरी क्षेत्रों में 6 घंटों के अंदर ।		
16.	वितरण लाइन/प्रणाली में खराबी ।	खराबी में सुधार करना तथा तत्पश्चात् सामान्य बिजली आपूर्ति को 12 घंटों में बहाल करना।		
17.	भूमिगत केबल में खराबी	24 घंटों के अंदर सुधार।		
18.	वितरण ट्रांसफार्मर में खराबी/ जलना।	शहरी क्षेत्रों में खराब ट्रांसफार्मर को 24 घंटों में बदलना। ग्रामीण क्षेत्रों में 48 घंटों में बदलना। दूरस्थ क्षेत्रों में 60 घंटों में बदलना।	प्रतिदिन चूक पर 150/- रुपए	प्रत्येक प्रभावित उपभोक्ता को चूक के लिए प्रतिदिन 150/- रुपए देना।
19.	एचटी मेन में खराबी	चूक में 12 घंटों के अंदर सुधार	चूक पर 200/- रुपए प्रतिदिन।	प्रत्येक प्रभावित उपभोक्ता को चूक के लिए प्रतिदिन 200/- रुपए देना।
20.	ग्रिड सब-स्टेशन में खराबी (33 केवी या 66 केवी)	48 घंटों के अंदर मरम्मत करना तथा आपूर्ति बहाल करना।		
21.	विद्युत ट्रांसफार्मर में खराबी।	अनुसूची-1 के 15.8 के अनुसार।	चूक पर 500/- रुपए प्रतिदिन	प्रत्येक प्रभावित उपभोक्ता को चूक के लिए प्रतिदिन 500/- रुपए देना।
VI.	वोल्टेज में उतार-चढ़ाव			
22.	ट्रांसफार्मर में स्थानीय समस्या।	3 दिनों के अंदर।	चूक पर 50/- रुपए प्रतिदिन	प्रत्येक को चूक के लिए प्रतिदिन 50/- रुपए देना।

23.	वितरण नेटवर्क समस्या जहां नेटवर्क का विस्तार शामिल न हो	एलटी प्रणाली के लिए 15 दिनों के अंदर। एचटी प्रणाली के लिए 30 दिनों के अंदर।	चूक पर 100/- रुपए प्रतिदिन	प्रत्येक को चूक के लिए प्रतिदिन 100/- रुपए देना।
24.	वितरण नेटवर्क समस्या, यदि वितरण प्रणाली का उन्नयन करने की आवश्यकता हो जिसमें उत्थापन और/या सब-स्टेशन की विस्तार क्षमता शामिल हो।	180 दिनों के अंदर	चूक पर 250/- रुपए प्रतिदिन	चूक पर 250/- रुपए प्रतिदिन

[विज्ञापन-III/4/असा./218-I/15(148)]

कीर्ति तिवारी, सचिव

अनुलग्नक - I

शिकायत कार्यालय में शिकायत दर्ज करने का प्रपत्र निम्नानुसार होगा:-

क्र.सं.	शिकायत प्राप्त करने का समय और तारीख	शिकायतकर्ता का नाम, पता, संपर्क नं.	शिकायत की प्रकृति	शिकायत नं.	गारंटीशुदा संदर्भ मानक	शिकायत का समाधान करने का समय और तारीख	शिकायत के समाधान में लिया गया कुल समय (दिन/घंटे/मिनट)

अनुलग्नक – II

रिपोर्ट करने का प्रपत्र – गारंटीशुदा मानक

1. लाइसेंसधारी द्वारा आयोग को **तिमाही** आधार पर गारंटीशुदा निष्पादन मानकों के स्तर की रिपोर्टिंग हेतु निम्नलिखित प्रपत्र का प्रयोग किया जाना चाहिए:-

गारंटीशुदा संदर्भ मानक सं.	गारंटीशुदा मापदंड मानक	पिछली तिमाही लंबित शिकायत (सं.)	तिमाही में प्राप्त शिकायतें (सं.)	कुल शिकायतें (सं.)	तिमाही में समाधान की गई शिकायतों की संख्या			लंबित शिकायतें (सं.)
					मानक समय क□ अंदर	मानक समय स□ अधिक	कुल समाधान की गई शिकायतें	
1.	फ्यूज उड़ना या एमसीबी ट्रिक करना	शहरी क्षा□						
		ग्रामीण क्षा□						
		दूर-दराज क□ क्षा□						
2.	सर्विस लाइन या खंभ□स□लाइन का टूटना	शहरी क्षा□						
		ग्रामीण क्षा□						
		दूर-दराज क□ क्षा□						
3.	वितरण प्रणाली में खराबी							
4.	एचटी म□ा में खराबी							
5.	भूमिगत क□ल में खराबी							
6.	वितरण ट्रांसफार्मर में खराबी / जलना	शहरी क्षत्र						
		ग्रामीण क्षा□						
		दूर-दराज क□ क्षा□						
7.	ग्रिड सब-स्टशन में समस्या							
8.	विद्युत ट्रांसफार्मर में खराबी							
9.	अनुसूचित अनुपयोग की अवधि							

10. (i).	वोल्टाज में उतार-चढ़ाव यदि ट्रांसफार्मर में स्थानीय समस्या की किसी खराबी का पता चलता है।							
10.(ii).(क).	वोल्टाज में उतार-चढ़ाव यदि नेटवर्क में किसी विस्तार की आवश्यकता न हो।							
10.(ii).(ख).	वोल्टाज में उतार-चढ़ाव यदि नेटवर्क में किसी विस्तार की आवश्यकता हो।							
11.(i).	मीटर का सही होना की जांच							
11.(ii).	मीटर खराब होना/रुकना							
11.(iii).	मीटर जलना							
12.(i).	उपभोक्ता का नाम में परिवर्तन							
12.(ii).	कानूनी वारिस का नाम पर स्थानांतरण							
12.(iii).	लोड में कमी							
12.(iv).	श्रेणी में परिवर्तन							
12.(v).	मीटर बदलना / सर्विस लाइन आदि							
13.	बिलिंग में शिकायत							
14.(i).	रिकनेक्शन का लिए अनुरोध							

14.(ii).	उपभोक्ता मीटर की विशष्ट रीडिंग कराना तथा अद्यतन बिल बनवाना चाहता हो।							

टिप्पणी:

अनुसूची-। में निर्धारित समय-सीमा की गणना लाइसेंसधारी के विनिर्दिष्ट कार्यालयों या कॉल सेंटर में शिकायत के दर्ज होने के समय से की जाएगी।

2. लाइसेंसधारी द्वारा व्यक्तिगत शिकायतों, जहां क्षतिपूर्ति का भुगतान किया गया है, के लिए आयोग को क्षतिपूर्ति से संबंधित तिमाही सूचना प्रस्तुत की जाएगी।

क्र.सं.	शिकायत सं.	शिकायत दर्ज करने की तारीख	उपभोक्ता संख्या	उपभोक्ता का नाम और पता	शिकायत की प्रकृति	गारंटीशुदा संदर्भ मानक	दी गई क्षतिपूर्ति की राशि (रुपए)	क्षतिपूर्ति के भुगतान की तारीख

अनुलग्नक – **III**

रिपोर्टिंग प्रपत्र – समग्र मानक

1. लाइसेंसधारी निम्नलिखित प्रपत्र में प्रत्यक्ष **तिमाही** में समग्र मानकों का संबंध में सूचना प्रस्तुत करेगा:-

समग्र संदर्भ मानक सं.	समग्र मापदंड मानक	तिमाही का प्रारंभ में लंबित शिकायतों की संख्या (क)	इस तिमाही में उपभोक्ताओं द्वारा दायर शिकायतों की कुल संख्या (ख)	शिकायतों की कुल संख्या ग=(क+ख)	निर्धारित समय में समाधान की गई शिकायतों की कुल संख्या	तिमाही का अंत में लंबित शिकायतों की संख्या
1.	कम्रल का सामान्य फ्यूज उड़ना					
2.	भूमिगत कम्रल खराबी सहित ओवरहेड लाइन कम्रल में खराबी					
3.	वितरण ट्रांसफार्मर में खराबी					
4.	विद्युत ट्रांसफार्मर में खराबी सहित ग्रिड सब-स्टेशन में समस्या					
5.	अनुसूचित अनुपयोग अवधि					
6.	मीटर की शिकायतें					
7.	वोल्टेज उतार-चढ़ाव की शिकायतें					
8.	उपभोक्ता कनेक्शनों/सेवाओं का ट्रांसफार्मर					
9.	उपभोक्ता का बिल संबंधी शिकायतें					
10.	आपूर्ति का डिस्कनेक्शन / रिकनेक्शन					

2. लाइसेंसधारी द्वारा खराब मीटरों का संबंध में तिमाही सूचना निम्नलिखित प्रपत्र में प्रस्तुत की जाएगी:-

समग्र संदर्भ मानक सं.	तिमाही का प्रारंभ में खराब मीटरों की संख्या	तिमाही का दौरान खराब हुए और मीटरों की संख्या	खराब मीटरों की कुल संख्या	सुधारे गए / बदले गए मीटरों की संख्या	तिमाही का अंत में लंबित खराब मीटरों की संख्या

3. विश्वसनीय सूचकांकों पर तिमाही रिपोर्ट प्रस्तुत करन□का प्रोफार्मा निम्नानुसार होगा:-

क्र.सं.	माह	प्रत्येक बाधा के लिए i^{th} प्रभावित फीडर के N_i= उपभोक्ताओं की संख्या	माह के लिए i^{th} फीडर पर A_i = स्थायी बाधाओं (प्रत्येक 5 मिनट से अधिक) की कुल संख्या	लाइसेंसधारी के आपूर्ति क्षेत्र में 11केवी में N_1 = उपभोक्ताओं की कुल संख्या **(1)**	**$=\Sigma (A_i \cdot N_i)$** कृषि फीडरों को छोड़कर सभी 11केवी फीडरों के लिए **(2)**	एसएआईएफआई=(2)/(1)
	आई					
	एन					
	कुल					

क्र.सं.	माह	प्रत्येक बाधा के लिए i^{th} प्रभावित फीडर के N_i= उपभोक्ताओं की संख्या	माह के लिए i^{th} फीडर पर B_i = स्थायी बाधाओं (प्रत्येक 5 मिनट से अधिक) की कुल अवधि	लाइसेंसधारी के आपूर्ति क्षेत्र में 11केवी में N_1 = उपभोक्ताओं की कुल संख्या (1)	$=\Sigma (B_i * N_i)$ कृषि फीडरों को छोड़कर सभी 11केवी फीडरों के लिए (2)	एसएआईडीआई=(2)/(1)
	आई					
	एन					
	कुल					

क्र.सं.	माह	प्रत्येक बाधा के लिए **i^{th}** प्रभावित फीडर के **N_i=** उपभोक्ताओं की संख्या	माह के लिए **i^{th}** फीडर पर **C_i =** क्षणिक बाधाओं (प्रत्येक 5 मिनट से कम) की कुल संख्या	लाइसेंसधारी के आपूर्ति क्षेत्र में 11केवी में **N_1 =** उपभोक्ताओं की कुल संख्या **(1)**	**$=\Sigma (C_i * N_i)$** कृषि फीडरों को छोड़कर सभी 11केवी फीडरों के लिए **(2)**	एमएआईएफआई=(2)/(1)
	आई					

	एन					
	कुल					

JOINT ELECTRICITY REGULATORY COMMISSION
(For the State of Goa and Union Territories)
NOTIFICATION
Gurgaon, the 24th July, 2015

STANDARDS OF PERFORMANCE REGULATIONS

No. 19/20/2015-JERC/1680.—1. INTRODUCTION

1.1 In exercise of the powers conferred by Sections 181 (1) and 181 (2) (za & zb) read with Section 57 (1), 57 (2), 59(1), 86 (1) (i) and 142 of the Electricity Act, 2003 (36 of 2003), the Joint Electricity Regulatory Commission for the State of Goa & Union Territories makes the following Regulations:-

2. **SHORT TITLE AND EXTENT**

2.1 These Regulations shall be called the Joint Electricity Regulatory Commission for the State of Goa & UTs (Standard of Performance for Distribution Licensees) Regulation, 2015.

2.2 These Regulations shall be applicable to whole of the State of Goa and Union Territories of Andaman & Nicobar Islands, Chandigarh, Dadra & Nagar Haveli, Daman & Diu, Puducherry and Lakshadweep.

2.3 These Regulations shall be interpreted and implemented in accordance with, and not at variance from, the provisions of the Act read with the Electricity Rules and any CEA Regulations in this regard.

2.4 These Regulation shall come into force from the date of publication in the Official Gazette.

3. **SCOPE OF APPLICATION**

3.1 These Regulations shall be applicable to all the Distribution Licensees including Deemed Licensees under Section 14 of the Act and all its consumers in the State of Goa and Union territories of Andaman & Nicobar Islands, Chandigarh, Dadra & Nagar Haveli, Daman & Diu, Puducherry and Lakshadweep.

4. **DEFINITIONS**

4.1 In these Regulations, unless the context otherwise requires:

a. "Act" means the Electricity Act 2003 and subsequent amendments thereof;

b. "Application" means the application complete in all respects in the appropriate form, as required by the licensee, along with documents showing payment of necessary charges and other compliances;

c. "Area of Supply" means the area within which a licensee is authorized to supply electricity;

d. "Call Centre" means the office set up with adequate technology and systems to register complaints round the clock;

e. "Clearances" means the necessary approval from outside agencies such as Municipal Authorities, Commune Panchayat and Gram Panchayat Authorities which is required for completion of work by the licensee;

f. "Commission" means the Joint Electricity Regulatory Commission for the State of Goa & Union Territories;

g. "Consumer Indexing" means identification and codification of each consumer in the electrical network with a unique code relating it to the network assets. With the help of that unique code it

should be possible to identify the consumer, pole, distribution transformer, feeder and substation feeding the consumer;

h. "Extra High Tension/Extra High Voltage" means the voltage exceeding 33kv under normal conditions;

i. "Grievance Redressal Forum Regulations" means the Regulations issued Under Section 42 (5) and (6) by the Commission;

j. "High Tension/ High Voltage" means the voltage exceeding 440 volts but not exceeding 33kv under normal conditions;

k. "Licensee" means any person licensed under Part IV of the Act to distribute electricity;

l. "Low Tension / Low Voltage" means the voltage level that does not exceed 440 volts under normal conditions;

m. "Normal Fuse Off" means fuse blown off because of overloading or ageing;

n. "Remote Areas" means far flung and isolated areas including those remote islands away from the areas of the Main Island in the Union Territories of Andaman & Nicobar Islands and Lakshadweep;

o. "Rural Areas" means the areas covered by Gram Panchayats;

p. "SOP" means Standard of Performance;

q. "Urban Areas" means the areas covered by all Municipal Corporations and other Municipalities including the areas falling under the various Urban Development Authorities, Cantonment Authorities and Industrial Estates or Townships.

4.2 Words and expressions used and not defined in these Regulations but defined in the Act shall have the meanings assigned to them in the Act. Expressions used herein but not specifically defined in these Regulations or in the Acts but defined under any law passed by a Competent Legislature and applicable to the Electricity Industry in the State shall have the meaning assigned to them in such law.

5. OBJECTIVE

5.1 These standards lay down the guidelines to maintain distribution System Parameters within the permissible limits and shall serve as guidelines for licensees for providing an efficient, reliable, coordinated and economical system of electricity distribution.

5.2 The objectives of these performance standards are : -

a. To lay down Standards of Performance;

b. To measure performance against the standards for the licensee in providing service;

c. To ensure that the distribution network performance meets a minimum standard which is essential for the consumers installation to function properly;

d. To enable the consumers to design their systems and equipment to suit the electrical environment that they operate in; and

e. To enhance the quality of the services to meet acceptable customer service standards in the short term and gradually move towards improved customer service standards in the long term.

6. LEGAL PROVISIONS

6.1 The Commission, in pursuance of Section 57, read with clause (i) of sub-section (1) of Section 86 of the Act, shall specify the Standards of Performance of the distribution licensees, intending to serve as guidelines for them to operate their distribution system for providing quality and reliability of service;

6.2 If a licensee fails to meet the standards specified under sub-section (1) of section 57 of the Act, without prejudice to any penalty which may be imposed, or prosecution which may be initiated, it shall be liable to pay to a person affected such compensation as may be determined under sub-section (2) of section 57 by the Commission;

6.3 Provided that before determination of compensation, the concerned licensee shall be given reasonable opportunity of being heard.

6.4 The Commission may, in exercise of the powers vested in it under section 58 of the Act, specify different standards under sub-section (1) of Section 57 of the Act for a class or classes of the licensees.

6.5 Every licensee shall, within the period specified by the Commission under sub-section 59 of the Act, furnish to the Commission the following information, namely:-

a. The level of performance achieved under sub-section (1) of section 57 of the Act;

b. The number of cases in which compensation was made under sub-section (2) of Section 57 of the Act and the aggregate amount of the compensation.

6.6 The Commission shall at least once in every year arrange for publication, in such form and manner, as it considers appropriate, of such information furnished to it under clause 6.5 above.

6.7 The Commission may, in exercise of the powers vested in it under section 142 of the Act, resort to penal action against the licensee responsible for non- fulfillment of the Standards of Performance.

7. STANDARDS OF PERFORMANCE

7.1 The Standards specified in Schedule–1 of these Regulations shall be the Guaranteed Standards of Performance, which are the minimum standards of service that a distribution licensee shall achieve. The guaranteed standards of performance shall be differentiated across the licensee's area based on the concentration of population. The categorization shall be applicable for urban areas, rural areas and remote areas.

7.2 The failure of the licensee to achieve the guaranteed standards of service shall entail payment of compensation to the consumer as per Schedule – III of these Regulations.

7.3 The standards specified in Schedule – II of these Regulations shall be the Overall Standards of Performance which licensee shall seek to achieve in the discharge of its obligations.

8. COMPENSATION MECHANISM

8.1 If the licensee fails to meet the guaranteed standards of Performance as specified in Schedule – I, the licensee shall pay compensation to the affected person.

8.2 The minimum compensation to be paid by the licensee to the affected person is specified in Schedule – III of these Regulations.

8.3 Affected consumers will be required to make a claim for payment of compensation to the Divisional Engineer of their area of supply which shall be done within 30 days of violation of guaranteed standards. The payment of compensation shall be made as per the rates prescribed and decided by the Commission in Regulation No. 17 (schedule III) of these Regulations. In all cases of compensation, the compensation shall be made by way of adjustment against current and / or future bills for supply of electricity, but not later than 90 days from the date of violation of guaranteed standards, unless demanded by the consumer as direct payment. If the licensee, however, fails to dispense the compensation amount as laid down in Schedule – III of these regulations the aggrieved consumer(s) can approach the respective Consumer Grievances Redressal Forum (CGRF) for redressal of grievances of consumers to seek such compensation. In such event, additional penalty may be levied by CGRF depending upon the gravity of the complaint on the licensee for not faithfully implementing the regulations on case to case basis. Additional penalty as may be levied shall be remitted by the licensee to the Commission.

8.4 In case of events affecting more than one consumer, the provisions for payment of compensation specified in Schedule – III of these regulations shall be applicable to all concerned consumers when the data on consumer indexing is available.

8.5 The Licensee shall complete consumer indexing within the specified time limits as under, from the date of commencement of these Regulations.

a. For "Urban Areas" to be completed within 12 months;

b. For "Rural Areas" to be completed in 18 months; and

c. For "Remote Areas" to be completed in 24 months.

8.6 The Licensee shall maintain consumer-wise records regarding the guaranteed standards of performance in order to give a fair treatment to all consumers and avoid any dispute regarding violation of standards.

8.7 The compensation paid by the licensee under clause 8.1 for the respective parameter, may be allowed to be recovered partly or fully in the revenue requirement of the licensee, keeping in view the extent to which the licensee is able to achieve the overall Standards of Performance, as measured through audit or annual checks.

8.8 The Commission may authorize the Commission staff or any independent agency to conduct annual checks, in order to monitor the compliance of the standards by the licensees, and submit the Report to the Commission.

8.9 Remuneration to be paid to an independent agency to conduct annual checks as may be nominated by the Commission shall be paid by the licensee.

Methodology for Audit or Annual checks

8.10 Grading of the report on Performance Standards submitted by the licensee shall be done in two parts – reliability and accuracy of the data.

Reliability grading

8.11 The grading system for reporting the reliability of the Performance Standards shall be set as under:-

Reliability Grade	Assessment of Reliability Grade
A	Based on proper records with adequate procedures
B	Data has significant procedural deviations
C	Unsatisfactory data

8.12 Only if the reliability is of the Grade A, further analysis will be carried out to measure claims on achievement.

Accuracy Grading

8.13 Based on the accuracy grade assessment of the information provided on the achievement on Overall Standards, certain percentage of compensation paid may be allowed in the ARR by the Commission, set as under:

Accuracy Grade	Assessed Accuracy Level	Percentage of compensation paid to be recovered through Annual Revenue Requirement
1	+/-2%	100%
2	+/-5%	85%
3	+/-10%	70%

9. **COMPLAINT HANDLING MECHANISM**

9.1 The Licensee shall devise its own processes at Complaint Handling Centres/ Call Centre (s)/Customer Care Centre(s) or any other customer interface channels to handle consumer complaints. The processes should include the following:-

a. Registration of complaints by allotting a unique identification number to be called the complaint number;

b. Communication to consumer of the complaint number, date/time of registration of the complaint and expected complaint resolution time to the consumer;

c. Record details of each complaint (As per Annexure – I).

d. Intimate contact details of the next higher authority (including his name, telephone number and address) to the consumer in case the consumer is not satisfied with the complaint handling or when requested by him; and

e. Update and record feedback of the consumer on the action taken along with the total time taken for resolution of the complaint.

Establishment of call centre (s)

9.2 Licensee shall within the following time limits, from the date of commencement of these regulations, establish call centre(s) for redressal of complaints of its consumers, and such Call Centre(s) shall be accessible to its consumers round the clock during all days of the week.

a. For "Urban Areas" within 6 months;

b. For "Rural Areas" within 12 months; and

c. For "Remote Areas" within 24 months.

9.3 The Licensee shall use the existing channels for recording the consumer complaints as per the procedure defined in Regulation 9.1 till the establishment of Call Centre(s).

9.4 Every licensee shall depute adequate number of staff at its Call Centre(s) and earmark or allot or establish a basic telephone or cellular mobile telephone number having sufficient lines or connections to be called as the "toll free number" or "Consumer Care Number", as the case may be.

9.5 The Licensee should ensure availability of electronic data base to record complaints as per the procedure defined in Regulation 9.1 for the Call Centre(s). This data bank should also be linked with the Consumer Billing Data Base.

Creating awareness

9.6 Every licensee shall, immediately upon establishment of its Call Centre(s), inform through a Public Notice in newspapers in circulation in the area of supply. The licensee should also ensure proper circulation of information to the consumers in case of any changes in the contact numbers. Information should be prepared in English, Hindi and local languages and should be accessible to consumers easily.

9.7 The Licensee should publish the guaranteed standards of performance along with compensation structure and information on procedure for filing of complaints, in the bills for month of January and July. If it is not possible to publish the same at the back of the bills, the licensee should publish it on a separate hand out and distribute it along with the bills.

10. **SUBMISSION OF REPORTS**

Guaranteed Standards

10.1 The Licensee shall furnish to the Commission within 15 days from the close of each quarter, a quarterly report providing the following information:

a. Performance levels achieved by the licensee with reference to the guaranteed standards (specified in Schedule – I of these regulations) in the format as provided in Annexure – II of these regulations;

b. Measures taken to improve the performance; and

c. Details regarding the cases in which compensation was paid, as per format provided in Annexure – II of these regulations.

Overall Standards

10.2 The Licensee shall furnish to the Commission within 15 days from the close of each quarter, a quarterly report providing the following information:

a. Level of performance achieved with reference to the overall standards (specified in Schedule – II of these regulations) in the format as provided in Annexure – III of these regulations; and

b. Measures taken by the licensee to improve performance in the areas covered by overall standards.

11. **INCLUSIONS AND EXCLUSIONS OF EVENTS**

11.1 A power interruption shall include any outage in the distribution system, extending from the distribution substation to the consumer meter, which may be due to the tripping of protective devices during faults or the failure of distribution lines and / or transformers, and which results in the loss of power supply to one or more consumers.

11.2 The application of the Standards of Performance specified in these Regulations shall remain suspended in case of the following events:

a. force majeure events such as war, mutiny, civil commotion, riots, floods, cyclone, lightning, earthquake or other force and strike, lockout, fire affecting licensee's installations and activities;

b. outages due to generation failure or transmission network failure;

c. outages that are initiated by the National Load Despatch Centre/Regional Load Despatch Centre/ State Load Despatch Centre during the occurrence of failure of their facilities; and

d. outages due to such other events which are with the approval of the Commission after due notice and hearing.

12. **REPEAL AND SAVINGS**

Save as otherwise provided in these Regulations, the Joint Electricity Regulatory Commission (Standards of Performance) Regulations, 2009 are hereby repealed.

Notwithstanding such repeal anything done or action taken or purported to have been taken, or proceedings initiated under such repealed Regulations, shall be deemed to have been taken under these Regulations to the extent that the same were not inconsistent with the Act.

13. **POWER TO REMOVE DIFFICULTIES**

If any difficulty arises in giving effect to any of the provisions of these Regulations, the Commission may, by general or special order, do or undertake or direct the licensees to do or undertake things, which in the opinion of the Commission are necessary or expedient for the purpose of removing the difficulties.

14. **POWER TO AMEND**

The Commission may, at any time and on such times as it may think fit, amend, alter or modify any provisions of these Regulations or remove any error or defect in these Regulations.

SCHEDULE – 1

GUARANTEED STANDARDS OF PERFORMANCE

SL.NO.	Nature of cause of Power Supply Failure	Maximum Time Limit for Restoration
1.	Fuse Blown out or MCB Tripped	Within 4 hours for Urban area Within 8 hours for Rural areas Within 12 hours in Remote Areas
2.	Service Line Broken/ Service Line snapped from the Pole	Within 6 hours for Urban areas Within 12 hours for Rural areas Within 18 hours for Remote areas
3.	Fault in Distribution Line / System	Rectification of fault and thereafter Restoration of normal power supply within 12 hours Temporary Supply to be restored within 4 hours from alternate source.
4.	HT Mains failed	Rectification of fault within 12 hours. Temporary restoration of power supply within 4 hours.
5.	Break down of underground cable	Rectification of fault within 24 hours of occurrence of break down after obtaining clearances. Temporary restoration of supply within 4 hours .
6.	Distribution Transformer Failed/Burnt	Replacement of failed Transformer: Within 24 hours in Urban areas Within 48 hours in Rural areas Within 60 hours in Remote areas Temporary Restoration of supply through mobile transformer or another backup source within 8 hours in Urban areas, 12 hours in Rural areas and 18 hours in Remote areas.

7.	Problem in grid (33 kv or 66 kv or 110 kv) substation	Repair and restoration of supply within 48 hours. Restoration of supply from alternate source, within 6 hours. Roster load shedding may be carried out to avoid overloading of alternate source.
8.	Failure of Power Transformer	Rectification Action Plan to be intimated to the Commission within 72 hours. Rectification to be completed within the time frame approved by the Commission. Restoration of supply from alternate source within 6 hours Roster load shedding may be carried out to avoid overloading of alternate source.
9.	Period of scheduled outages	Interruption in power supply due to scheduled outages, other than the load-shedding, shall be notified by licensee at least 24 hours in advance and shall not exceed 12 hours in a day.

Quality of Supply

10.	Voltage fluctuations	Licensee shall maintain voltages at the point of commencement of the supply to a consumer within the limits stipulated as under, with reference to the declared voltage: a. In the case of Low Voltage , +6% and -6% b. In the case of High Voltage, +6% and -9%; and c. In the case of Extra High Voltage, +10% and -12.5%
11.	On receipt of a voltage fluctuation complaint, licensee shall verify if the voltage fluctuation is exceeding the limits specified and upon confirmation, licensee shall resolve the problem within the time limits specified below:-	
	i. Local problem on the transformer	Within 3 days
	ii. Distribution Network problem	a. Within 15 days for LT system and 30 days for HT system, where no expansion or enhancement of network is involved. b. Within 180 days if upgradation of distribution system is required.
12.	In case where substation is required to be erected to resolve voltage fluctuation complaints, licensee shall, within one month of the receipt of such complaint, submit to the Commission a proposal for erection of substation, together with the time required to complete erection and commissioning of such substation and get the same approved by the Commission. In such cases, licensee is required to inform the consumer about the likely time of resolution of the complaint. Provided that where such substation is covered in the licensee's capital expenditure plan approved by the Commission, the licensee shall complete the erection and commissioning of such works within the time period specified in such capital expenditure plan.	
13.	Industrial and agricultural consumers, who are expected to install capacitors at their end, shall not be paid the compensation if capacitors of adequate capacity are not installed by them at their premises.	

14. **Complaints about Meters**

Subject to the provisions of the Electricity Supply Code:

SL.NO.	**Nature of Complaint**	**Time to be taken by Licensee**
i.	Complaint lodged for accuracy test of meter	Within 30 days of receiving the complaint, the Licensee shall test the meter and if needed, the meter shall be replaced within 15 days thereafter.
ii.	Complaint lodged for defective / stuck meter	Within 15 days of receiving the Complaint, the Licensee shall check the meter and if needed, the meter shall be replaced within 15 days thereafter.
iii.	Complaint lodged for burnt meter	The Licensee shall restore supply within 6 hours upon receipt of complaint bypassing the burnt meter, and new meter shall be provided within 15 days.

15. **Transfer of Consumer's connection and conversion of services**

The Licensee shall give effect to a request for transfer of consumer's connection, change of category and conversion of the existing services from Low Tension to High Tension and vice-versa within the following time limits:

	Nature of request	**Time to be taken by Licensee**
i.	Change of consumer's name due to change in ownership/occupancy for property	Change shall be effected in two billing cycles.
ii.	Transfer of consumer's name to legal heir	Change shall be effected in two billing cycles.
iii.	Load reduction	Licensee, after verification, shall sanction the reduced load within 30 days after receipt of the application.
iv.	Change of category	Licensee shall inspect the premises and change the category within 10 days from the date of receipt of application.
v.	Shifting of meter/service line etc.	1. One month for giving the estimated amount to the consumer for shifting. 2. Within one month of the consumer depositing the estimated amount as mentioned above.

16. **Complaints about consumer's bills**

SL.NO.	**Nature of Complaint**	**Time to be taken by Licensee**
i.	Complaints on billing	Licensee shall acknowledge the complaint immediately, if received in person, or within 3 days from the date of receipt if received by post. If no additional information is required, Licensee shall resolve the complaint and intimate the result to the consumer within 7 days of receipt of the complaint. In case any additional information is required, the same shall be obtained, the issue resolved and result

		intimated to the consumer within 7 days of the receipt of the additional information, whichever is later.

17. **Issues relating to disconnection / reconnection of supply**

	Issue under consideration	Time to be taken by Licensee
i.	Non payment of dues by the consumer	Licensee to give 15 days notice to pay the dues and if not paid, the Licensee may disconnect the consumer's installation on the expiry of the notice period.
ii.	Request for reconnection	In case consumer requests for reconnection within a period of six months after disconnection, the Licensee shall reconnect the consumer's installation within 5 days of payment of past dues and reconnection charges. However in case consumer requests for reconnection after six months of disconnection, the connections would be reconnected only after all the formalities as required in the case of a new connection are complied with by the consumer including payment of pending dues, Service Line Charges, Security Deposit etc. as applicable, for that Category of Consumer.
iii.	Consumer wanting upto date bill	Licensee to carry out special reading and prepare final bill, including all arrears upto the date of billing within 7 days.

18. The time limits prescribed in this Schedule will be computed from the time when the complaint is filed with the designated officers of the licensee or at the Call Centres.

SCHEDULE – II

OVERALL STANDARDS OF PERFORMANCE

1. **Normal fuse – off calls**
The Licensee shall maintain the percentage of fuse off calls rectified within the time limits prescribed at Sl. No. 1 of Schedule – I of these Regulations to total calls received at not less than 99%.

2. **Line Breakdowns**

The Licensee shall ensure restoration of power supply within the time limits prescribed at Sl. No. 2 to 5 of Schedule – I of these Regulations. The Licensee shall achieve this standard of performance in at least 95% of the cases.

3. **Distribution Transformer Failures:**

The Licensee shall maintain the percentage of distribution transformers replaced within the time limits prescribed at Sl. No. 6 of Schedule – I of these Regulations to the total distribution transformers failures at not less than 95%.

4. **Problem in Grid substations including failure of Power Transformers**

The Licensee shall ensure restoration of supply within the time limit prescribed at Sl. No. 7 and Sl. No. 8 of Schedule – I of these Regulations in at least 95% of such cases of power supply failure.

5. **Period of scheduled outages:**

Interruption in power supply due to scheduled outages, other than the load-shedding has to be notified in advance and shall not exceed 12 hours in a day and in each such event, the Licensee has to ensure that the supply is restored by 6:00 P.M. The Licensee shall achieve both of these standards of performance in at least 95% of the cases.

6. **Meter Complaints:**

The Licensee shall achieve the Standard of Performance as specified at Sl. No. 14 of Schedule – I of these Regulations in at least 95% of cases.

7. **Voltage fluctuations complaints:**

The Licensee shall achieve the Standards of Performance as specified at Sl. No. 11 of Schedule – I of these Regulations in at least 95% of cases.

8. **Transfer of Consumer's connection & Conversion of Services:**

The Licensee shall achieve the Standards of Performance as specified at Sl. No. 15 of Schedule – I of these Regulations in at least 95% of cases.

9. **Complaint about Consumer's bills:**

The Licensee shall ensure Standards of Performance as specified at Sl. No. 16 of Schedule – I of these Regulations in at least 95% of cases.

10. **Issues relating to Disconnection Reconnection of Supply:**

The Licensee shall achieve the prescribed Standards of Performance as specified at Sl. No. 17 of Schedule – I of these Regulations in 95% of cases.

11. **Voltage Unbalance:**

The Licensee shall ensure that the voltage unbalance does not exceed 3% at the point of commencement of supply; Voltage Unbalance (VU) shall be computed in the following manner:

Voltage Unbalance = (VH-VL)/VH:

Where VH and VL are highest and lowest phase Voltage for LT System or highest and lowest phase Voltages for HT & EHT Systems.

12. **Billing mistakes:**

The Licensee shall maintain the percentage of bills requiring modifications following complaints to the total number of bills issued, not greater than 1%.

13. **Faulty Meters:**

The Licensee shall maintain the percentage of defective meters to the total number of meters in service, not greater than 3%.

14. **Minimize electrical accidents:**

Increase or decrease in no. of electrical accidents compared over a period of time will also be an indicator of the Licensee's Performance.

Reliability Indices

15. The Commission shall impose a uniform system of recording and reporting of distribution system reliability performance. The same reliability indices shall be imposed on all licensees. The performance target levels set by the Commission shall be unique to each licensee to be based initially on the historical performance of licensee.

16. Based on the information submitted by licensees, the Commission would notify the target levels for the reliability indices annually. Licensee shall be evaluated annually to compare Licensees' actual performance with the targets.

17. The licensee shall compute the following distribution reliability indices separately for the Urban Area, rural feeders:

System Average Interruption Frequency Index (SAIFI): The licensee shall calculate the value as per the formula and methodology as specified at Sl. No. 18 in this Schedule.

a. System Average Interruption Duration Index (SAIDI): The licensee shall calculate the value as per the formula and methodology as specified at Sl. No. 18 in this Schedule.

b. Momentary Average Interruption Frequency Index (MAIFI): The licensee shall calculate the value as per the formula and methodology as specified at Sl. No. 18 in this Schedule.

18. The indices shall be computed for licensee as a whole by stacking, for each month all the 11kv feeders in the supply area and then aggregating the number and duration of all interruptions in that month for each feeder. The indices would then be computed using the following formulae:

a. $$SAIFI = \sum_{I=1}^{n} (A^1 \times N^1) / N^1$$

b. $$SAIDI = \sum_{I=1}^{n} (B^1 \times N^1) / N^1$$

c. $$MAIFI = \sum_{I=1}^{n} (C^1 \times N^1) / N^1$$

Where,

A^1 = Total number of sustained interruptions (each longer than 5 minutes) on i^{th} Feeder for the month.

B^1 = Total duration of all sustained interruptions (each longer than 5 minutes) on i^{th} Feeder for the month.

C^1== Total number of momentary interruptions (each less than or equal to 5 minutes) on i^{th} Feeder for the month.

N_i = Number of Consumers of i^{th} feeder affected due to each interruption.

N_1= Total number of Consumers at 11kv feeders in licensee's supply area.

n = Number of 11 kv feeders in licensee's supply area (excluding agricultural feeders)

Note:

a. The feeders must be segregated into Urban Area and Rural and the value of the indices must be reported separately for each month.

b. Licensee shall propose the target level of these indices annually at the time of submitting ARR. The Commission would thereafter notify these indices.

SCHEDULE – III

COMPENSATION

In case of failure of licensee to meet the guaranteed Standards of Performance as specified in Schedule – I of these regulations, compensation shall be payable to the consumer, as shown in the table below:

	Performance Parameters	Standard	Compensation payable in case of violation of Standard (default shall be considered from the time consumer has made complaint)	
			Compensation payable to Individual consumer if the event affects a single consumer	Compensation payable to Individual Consumer if the event affects more than one Consumer
I.	Billing of Consumers			
1.	Raising of Final Bill	Within 2 Billing Cycles	10% of the Billed amount subject to maximum of Rs 250/-	
2.	In case Bills are raised even after disconnection on consumer's request		Rs 250/- for each case	Not Applicable
3.	Resolution of Billing Complaints	Resolve within 7 days of receipt of complaint, if no additional information is required. If required, within 7 days of receipt of additional information.	Rs 50/- for each day of default	
4.	Consumer requiring upto date bill	Licensee to carry out special reading and prepare final bill within 7 days	Rs 50/- for each day of default	Not Applicable
II.	Transfer of consumer's connection and conversion of services			
5.	Change of consumer's name due to change in ownership/ occupancy for property	Within 2 Billing Cycles of acceptance of application	Rs 50/- for each day of default	Not Applicable
6.	Transfer of consumer's name to legal heir	Within 2 Billing cycles of acceptance of application		

7.	Load Reduction	30 days after receipt of the application		
8.	Change of Category	Within 10 days of acceptance of application		
9.	Shifting of Meter / Service Line etc.	Within 30 days of consumer depositing the estimated amount for which the licensee is allowed 30 days	Rs 50/- for each day of default	Not Applicable
III.	Disconnection / Reconnection of Supply			
10.	Request for reconnection	In case consumer requests for reconnection within a period of six months after dis-connection, the Licensee shall reconnect the consumer's installation within 7 days of payment of past dues and reconnection charges.	Rs 50/- for each day of default	
IV.	Meter Complaints			
11.	Testing of Meter	Within 30 days of receipt of complaint	Rs 50/- for each day of default	Not Applicable
12.	Replacement of burnt meter	Within 6 hours restoration of supply by bypassing the burnt meter. Meter to be replaced within 15 days.	Rs 50/- for each day of default	Not Applicable
13.	Replacement of defective Meter	Within 15 days of declaring Meter defective after testing	Rs 50/- for each day of default	Not Applicable
V.	Power Supply failure			
14.	Fuse blown out or MCB Tripped (in case fuse or MCB belongs to Licensee i.e. pole or feeder pillar fuse)	Within 4 hours for Urban areas Within 8 hours for Rural areas Within 12 hours in Remote areas.	Rs 20/- for each hour of default	Rs 20/- for each hour of default to each consumer affected.
15.	Service line broken service line snapped from the Pole	Within 6 hours for Urban areas Within 12 hours for Rural areas.		

16.	Fault in distribution line/system	Rectification of fault and thereafter Restoration of normal power supply within 12 hours		
17.	Break down of underground Cables	Rectification within 24 hours		
18.	Distribution transformer failed / burnt	Replacement of failed transformer within 24 hours in Urban areas Within 48 hours in rural areas Within 60 hours in Remote areas.	Rs 150/- for each day of default	Rs 150/- for each day of default to each consumer affected.
19.	HT mains failed	Rectification of fault within 12 hours	Rs 200/- for each day of default	Rs 200/- for each day of default to each consumer affected.
20.	Problem in grid (33kv or 66 kv)substation	Repair and restoration of supply within 48 hours		
21.	Failure of Power Transformer	As per 15.8 of Schedule - I	Rs 500/- for each day of default	Rs 500/- for each day of default to each consumer affected.
VI.	Voltage fluctuation			
22.	Local problem on the Transformer	Within 3 days	Rs 50/- for each day of default	Rs 50/- for each day of default to each
23.	Distribution network problem where no expansion on enhancement of network is involved	Within 15 days for LT System Within 30 days for HT System	Rs 100/- for each day of default	Rs 100/- for each day of default
24.	Distribution network problem, if upgradation of distribution system including erection and/or enhancing capacity of sub-station is required	Within 180 days	Rs 250/- for each day of default	Rs 250/- for each day of default.

KEERTI TEWARI, Secy.

[ADVT.-III/4/Exty./218-I/15(148)]

ANNEXURE - I

The format for Registering a Complaint in the Complaint Office shall be as under:-

SL. NO.	TIME & DATE OF RECEIVING COMPLAINT	NAME, ADDRESS, CONTACT NO. OF COMPLAINANT	NATURE OF COMP-LAINT	COMP-LAINT NO.	REFERENCE GUARANTEED STANDARD	TIME & DATE OF REDRESSAL OF COMPLAINT	TOTAL TIME TAKEN FOR COMPLAINT REDRESSAL (IN DAYS/ HRS/MTS)

ANNEXURE – II

REPORTING FORMATS – GUARANTEED STANDARDS

1. The following format shall be used by Licensee for reporting the Performance Levels for Guaranteed Standards on a **quarterly** basis to the Commission:-

GUARANTEED STANDARD REFERENCE NO.	GUARANTEED STANDARD PARAMETER	PREVIOUS QUARTER PENDING COMPLAINTS (NO.)	COMPLAINTS RECEIVED IN THE QUARTER (NO.)	TOTAL COMPLAINTS (NO.)	NO. OF COMPLAINTS REDRESSED IN THE QUARTER (NO.)			PENDING COMP-LAINTS (NO.)
					WITHIN STANDARD TIME	MORE THAN THE STANDARD TIME	TOTAL COMPLAINTS REDRESSED	
1.	Fuse Blown out or MCB Tripped	Urban Area						
		Rural Area						
		Remote Area						
2.	Service Line or Snapped from Pole	Urban Area						
		Rural Area						
		Remote Area						
3.	Fault in Distribution System							
4.	HT Main Failure							
5.	Breakdown of underground Cables							

6.	Distribution Transformer failure / Burnt	Urban Area						
		Rural Area						
		Remote Area						
7.	Problem in Grid Substation							
8.	Failure of Power Transformer							
9.	Period of Scheduled outages							
10. (i).	Voltage fluctuations in case fault is identified to a local problem on the Transformer							
10.(ii).(a).	Voltage fluctuation in case no expansion augmentation of network required							
10.(ii).(b).	Voltage fluctuations in case expansion augmentation of network required							
11.(i).	Accuracy testing of Meter							
11.(ii).	Defective / stuck Meter							
11.(iii).	Burnt Meter							
12.(i).	Consumer's name change							
12.(ii).	Transfer of name to legal heir							
12.(iii).	Load Reduction							
12.(iv).	Change of Category							
12.(v).	Shifting of Meter / Service Line etc.							
13.	Complaint on Billing							

14.(i).	Request for Reconnection							
14.(ii).	Consumer wanting special reading of meter and upto date Bill							

Note:

Time limit prescribed in Schedule – I will be computed from the time when the complaint is filed with the designated offices of the Licensee or at the Call Centre.

2. The **quarterly** information regarding the compensation shall be submitted by Licensee to the Commission in the following format for individual complaints where compensation has been paid.

SL.NO.	COMPLAINT NO.	DATE OF FILING OF COMPLAINT	CONSUMER NO.	NAME AND ADDRESS OF CONSUMER	NATURE OF COMPLAINT	REFERENCE GUARANTEED STANDARD	AMOUNT OF COMPENSATION PAID (RS)	DATE OF PAYMENT OF COMPENSATION

ANNEXURE – III

REPORTING FORMATS – OVERALL STANDARDS

1. Licensee shall furnish the information with respect to the overall standards **every quarter** to the Commission in the following format:-

OVERALL STANDARDS REFERENCE NO.	OVERALL STANDARD PARAMETER	NO. OF COMPLAINTS PENDING AS THE START OF THE QUARTER (A)	TOTAL NO. OF COMPLAINTS FILED BY THE CONSUMERS IN THIS QUARTER (B)	TOTAL NO. OF COMPLAINTS C=(A+B)	TOTAL NO. OF COMPLAINTS REDRESSED WITHIN THE STIPULATED TIME	NO. OF COMPLAINTS PENDING AT THE END OF THE QUARTER
1.	Normal fuse off Cables					
2.	Overhead Line Cable Breakdown including underground Cable Breakdown					
3.	Distribution Transformer Failures					
4.	Grid Substation problem including Power Transformer Failure					

5.	Period of Scheduled Outages					
6.	Meter Complaints					
7.	Voltage Fluctuation Complaints					
8.	Transformer of Consumers Connection/Services					
9.	Consumers Bills Complaints					
10.	Disconnection / Reconnection of Supply					

2. The quarterly information regarding faulty meters shall be submitted by Licensee in the following format:-

REFERENCE OVERALL STANDARDS	NO. OF FAULTY METERS AT THE START OF THE QUARTER	NO. OF FAULTY METERS ADDED DURING THE QUARTER	TOTAL NO. OF FAULTY METERS	NO. OF METERS RECTIFIED/REPLACED	NO. OF FAULTY METERS PENDING AT THE END OF THE QUARTER

3. The proforma for submission of **quarterly** report on reliability indices shall be as follows:-

SL.NO.	MONTH	Ni= NUMBERS OF CONSUMERS OF i^{th} FEEDER AFFECTED FOR EACH INTERRUPTION	Ai = TOTAL NUMBER OF SUSTAINED INTERRUPTIONS (EACH LONGER THAN 5 MINUTES) ON i^{th} FEEDER FOR THE MONTH	Ni = TOTAL NUMBER OF CONSUMERS AT 11KV IN LICENSEES AREA OF SUPPLY (1)	=∑ (Ai * Ni) FOR ALL 11KV FEEDERS EXCLUDING AGRICULTURE FEEDERS (2)	SAIFI=(2)/(1)
	I					
	N					
	TOTAL					

SL.NO.	MONTH	Ni= NUMBER OF CONSUMERS OF i^{th} FEEDER AFFECTED FOR EACH INTERRUPTION	Bi = TOTAL DURATION OF SUSTAINED INTERRUPTIONS (EACH LONGER THAN 5 MINUTES) ON i^{th} FEEDER FOR THE MONTH	N1 = TOTAL NUMBER OF CONSUMERS AT 11KV IN LICENSEES AREA OF SUPPLY (1)	=∑ (Bi * Ni) FOR ALL 11KV FEEDERS EXCLUDING AGRICULTURE FEEDERS (2)	SAIDI=(2)/(1)
	I					
	N					
	TOTAL					

SL.NO.	MONTH	Ni= NUMBER OF CONSUMERS OF i^{th} FEEDER AFFECTED FOR EACH INTERRUPTION	Ci = TOTAL NUMBER OF MOMENTARY INTERRUPTIONS (EACH LESS THAN OR EQUAL TO 5 MINUTES ON i^{th} FEEDER FOR THE MONTH	N1 = TOTAL NUMBER OF CONSUMERS AT 11kv IN LICENSEES AREA OF SUPPLY (1)	=∑ (Ci * Ni) FOR ALL 11KV FEEDERS EXCLUDING AGRICULTURE FEEDERS (2)	MAIFI=(2)/(1)
	1					
	N					
	TOTAL					

Printed by the Manager, Government of India Press, Ring Road, Mayapuri, New Delhi-110064
and Published by the Controller of Publications, Delhi-110054.